

UNIVERSIDAD DE HUANUCO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
PROGRAMA ACADÉMICO DE ENFERMERIA



TESIS

**“Calidad percibida y satisfacción del programa Qali Warma
en padres de la institución educativa Mariano Dámaso
Beraún, Huánuco - 2023”**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN
ENFERMERÍA**

AUTORA: Beraun Espinoza, Carmen Andrea

ASESORA: Leyva Yaro, Amalia

HUÁNUCO – PERÚ

2025

U

D

H



TIPO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN:

- Tesis (☒)
- Trabajo de Suficiencia Profesional ()
- Trabajo de Investigación ()
- Trabajo Académico ()

LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN: Promoción de la salud - prevención de la enfermedad -

recuperación del individuo, familia y comunidad

AÑO DE LA LÍNEA DE INVESTIGACIÓN (2020)

CAMPO DE CONOCIMIENTO OCDE:

Área: Ciencias médicas, ciencias de la salud

Sub área: Ciencias de la salud

Disciplina: Enfermería

DATOS DEL PROGRAMA:

Nombre del Grado/Título a recibir: Título

Profesional de Licenciada en Enfermería

Código del Programa: P03

Tipo de Financiamiento:

- Propio (☒)
- UDH ()
- Fondos Concursables ()

DATOS DEL AUTOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 71885514

DATOS DEL ASESOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 19834199

Grado/Título: Doctor en ciencias de la salud

Código ORCID: 0000-0001-9810-207X

DATOS DE LOS JURADOS:

N°	APELLIDOS Y NOMBRES	GRADO	DNI	Código ORCID
1	Lazarte Y Avalos, Ana Gardenia	Doctor en ciencias de la salud	22419815	0000-0002-4296-0005
2	Ruiz Aquino, Mely Meleni	Maestro en salud pública y gestión sanitaria	42382901	0000-0002-8340-7898
3	Berrios Esteban, Diza	Maestro en salud pública y gestión sanitaria	22515625	0000-0002-5214-0836



UNIVERSIDAD DE HUANUCO
FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD
PROGRAMA ACADÉMICO DE ENFERMERÍA



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la ciudad de Huánuco, siendo las 16:30 horas del día 06 del mes de noviembre del año dos mil veinticinco, en Auditorio de la Facultad de Ciencias de la Salud en cumplimiento de lo señalado en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad de Huánuco, se reunió el Jurado Calificador integrado por los docentes:

- | | |
|--------------------------------------|---------------|
| • DRA. ANA GARDENIA LAZARTE Y AVALOS | - PRESIDENTE |
| • MG. MELY MELENI RUIZ AQUINO | - SECRETARIO |
| • MG. DIZA BERRIOS ESTEBAN | - VOCAL |
| • MG. SILVIA LORENA ALVARADO RUEDA | - ACCESITARIO |
| • DRA. AMALIA VERONICA LEIVA YARO | - ASESORA |

Nombrados mediante Resolución N° 4149-2025-D-FCS-UDH, para evaluar la Tesis intitulado: titulada: "CALIDAD PERCIBIDA Y SATISFACCIÓN DEL PROGRAMA QALI WARMA EN PADRES DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA MARIANO DÁMASO BERAÚN, HUÁNUCO - 2023"; presentado por el(la) Bachiller en Enfermería: Carmen Andrea BERAUN ESPINOZA, se desarrolló en dos etapas: exposición y absolución de preguntas, procediéndose luego a la evaluación por parte de los miembros del Jurado.

Habiendo absuelto las objeciones que le fueron formuladas por los miembros del jurado y de conformidad con las respectivas disposiciones reglamentarias, procedieron a deliberar y calificar, declarándolo (a) aprobado Por mayoría, con el calificativo cuantitativo de 19 y cualitativo de suficiente.

Siendo las, 5:30 horas del día 06 del mes de noviem del año 2025, los miembros del Jurado Calificador firman la presente Acta en señal de conformidad.


PRESIDENTE

DRA. ANA GARDENIA LAZARTE Y AVALOS
Cod. 0000-0002-4296-0005
DNI: 22419815


SECRETARIO

MG. MELY MELENI RUIZ AQUINO
Cod. 0000-0002-8340-7898
DNI: 42382901


VOCAL

MG. DIZA BERRIOS ESTEBAN
Cod. 0000-0002-5214-0836
DNI: 22515625



UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO



CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

El comité de integridad científica, realizó la revisión del trabajo de investigación del estudiante: CARMEN ANDREA BERAUN ESPINOZA, de la investigación titulada "CALIDAD PERCIBIDA Y SATISFACCIÓN DEL PROGRAMA QALI WARMA EN PADRES DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA MARIANO DÁMASO BERAÚN, HUÁNUCO - 2023", con asesor(a) AMALIA VERONICA LEIVA YARO, designado(a) mediante documento: RESOLUCIÓN N° 051-2025-D-FCS-UDH del P. A. de ENFERMERÍA.

Puede constar que la misma tiene un índice de similitud del 16 % verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el Software Turnitin.

Por lo que concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con todas las normas de la Universidad de Huánuco.

Se expide la presente, a solicitud del interesado para los fines que estime conveniente.

Huánuco, 30 de septiembre de 2025



RICHARD J. SOLIS TOLEDO
D.N.I.: 47074047
cod. ORCID: 0000-0002-7629-6421



MANUEL E. ALIAGA VIDURIZAGA
D.N.I.: 71345687
cod. ORCID: 0009-0004-1375-5004

253. CARMEN ANDREA BERAUN ESPINOZA.docx

INFORME DE ORIGINALIDAD

16%

INDICE DE SIMILITUD

18%

FUENTES DE INTERNET

8%

PUBLICACIONES

8%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

repositorio.ucv.edu.pe

Fuente de Internet

5%

2

Submitted to Universidad Cesar Vallejo

Trabajo del estudiante

2%

3

repositorio.udh.edu.pe

Fuente de Internet

2%

4

repositorio.unheval.edu.pe

Fuente de Internet

2%

5

hdl.handle.net

Fuente de Internet

1%



RICHARD J. SOLIS TOLEDO
D.N.I.: 47074047
cod. ORCID: 0000-0002-7629-6421



MANUEL E. ALIAGA VIDURIZAGA
D.N.I.: 71345687
cod. ORCID: 0009-0004-1375-5004

DEDICATORIA

Dedico a Dios por estar siempre conmigo, por darme fortalezas para continuar mi carrera, brindándome sabiduría, experiencia y el don de la vocación para alcanzar cada uno de mis metas.

A mis familiares por siempre confiar y apoyarme en cada momento importante de mi vida, por brindarme motivación e inspiración hacia mi anhelo personal y profesional.

AGRADECIMIENTO

Doy gracias a la facultad y maestros por el aprendizaje que me fueron compartidas durante mi desarrollo profesional. Y sobre todo a mis familiares por darme su respaldo total.

ÍNDICE

DEDICATORIA.....	II
AGRADECIMIENTO.....	III
ÍNDICE	IV
ÍNDICE DE TABLAS	VI
ÍNDICE DE ANEXOS	VIII
RESUMEN	IX
ABSTRACT	X
INTRODUCCIÓN	XI
CAPÍTULO I	13
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	13
1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	13
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	14
1.2.1. PROBLEMA GENERAL	14
1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS.....	14
1.3. OBJETIVOS	15
1.3.1. OBJETIVO GENERAL.....	15
1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	15
1.4. JUSTIFICACIÓN	16
1.4.1. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA	16
1.4.2. JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA.....	16
1.4.3. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA.....	17
1.5. LIMITACIONES	17
1.6. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN.....	17
CAPÍTULO II	18
MARCO TEÓRICO.....	18
2.1. ANTECEDENTES DE INVESTIGACIÓN	18
2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES.....	18
2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES.....	18
2.1.3. ANTECEDENTES LOCALES.....	20
2.2. BASES TEÓRICAS	20
2.2.1. MODELO SERVQUAL	20
2.2.2. TEORÍA DEL DESARROLLO HUMANO	20
2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES:	21
2.3.1. CALIDAD PERCIBIDA.....	21
2.3.2. DIMENSIONES DE LA CALIDAD	21

2.3.3.	SATISFACCIÓN	22
2.3.4.	DIMENSIONES DE LA SATISFACCIÓN.....	22
2.4.	HIPÓTESIS.....	22
2.4.1.	HIPÓTESIS GENERAL	22
2.4.2.	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	23
2.5.	VARIABLES.....	23
2.5.1.	VARIABLE INDEPENDIENTE	23
2.5.2.	VARIABLE DEPENDIENTE	24
2.6.	OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	25
CAPÍTULO III		27
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....		27
3.1.	TIPO DE INVESTIGACIÓN	27
3.1.1.	ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN	27
3.1.2.	ALCANCE DE INVESTIGACIÓN.....	27
3.1.3.	DISEÑO DEL ESTUDIO	27
3.2.	POBLACIÓN Y MUESTRA.....	28
3.2.1.	CRITERIOS DE INCLUSIÓN Y EXCLUSIÓN:	28
3.2.2.	UBICACIÓN EN EL ESPACIO Y TIEMPO	28
3.2.3.	MUESTRA	28
3.3.	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN.....	29
3.3.1.	PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS	29
3.3.2.	PROCESO DE RECOPIACIÓN DE DATOS	32
3.3.3.	PARA EL ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS.....	33
3.4.	ASPECTOS ÉTICOS	34
CAPÍTULO IV		35
RESULTADOS		35
4.1.	PROCESAMIENTO DE DATOS	35
4.2	CONTRASTACIÓN Y PRUEBA DE HIPÓTESIS	44
CAPÍTULO V		51
DISCUSIÓN DE RESULTADOS		51
5.1.	CONTRASTACIÓN DE LOS RESULTADOS	51
CONCLUSIONES.....		53
RECOMENDACIONES		54
CAPÍTULO VI.....		56
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS		56
ANEXOS		65

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Características socio-demográficas en padres de familia de la institución educativa Mariano Dámaso Beraún.....	35
Tabla 02. Descripción de la calidad percibida en los padres de familia respecto al programa Qali Warma en la institución educativa Mariano Dámaso Beraún. Huánuco 2023	36
Tabla 03. Calidad percibida según sus dimensiones del programa Qali Warma en padres de la institución educativa Mariano Dámaso Beraún, Huánuco – 2023	38
Tabla 04. Calidad percibida del programa Qali Warma en padres de la institución educativa Mariano Dámaso Beraún, Huánuco – 2023	39
Tabla 05. Descripción del nivel de satisfacción en los padres de familia respecto al programa Qali Warma en la institución educativa Mariano Dámaso Beraún”, Huánuco 2023	40
Tabla 06. Nivel de satisfacción según sus dimensiones del programa Qali Warma en padres de la institución educativa Mariano Dámaso Beraún, Huánuco - 2023	42
Tabla 7. Nivel de satisfacción del programa Qali Warma en padres de la institución educativa Mariano Dámaso Beraún, Huánuco – 2023	43
Tabla 8. Relación entre calidad percibida y satisfacción del programa Qali Warma en padres de la institución educativa Mariano Dámaso Beraún, Huánuco - 2023	45
Tabla 9. Relación entre los elementos tangibles y la satisfacción del programa Qali Warma en padres de la institución educativa Mariano Dámaso Beraún, Huánuco – 2023	46
Tabla 10. Relación entre fiabilidad y la satisfacción del programa Qali Warma en padres de la institución educativa Mariano Dámaso Beraún, Huánuco – 2023	47
Tabla 11. Relación entre capacidad de respuestas con la satisfacción del programa Qali Warma en padres de la institución educativa Mariano Dámaso Beraún, Huánuco – 2023	48

Tabla 12. Relación entre seguridad con la satisfacción del programa Qali Warma en padres de la institución educativa Mariano Dámaso Beraún, Huánuco – 2023	49
Tabla 13. Relación entre empatía con la satisfacción del programa Qali Warma en padres de la institución educativa Mariano Dámaso Beraún, Huánuco – 2023	50

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO 01. MATRIZ DE CONSISTENCIA	66
ANEXO 02. INSTRUMENTOS ANTES DE LA VALIDACIÓN	75
ANEXO 03. INSTRUMENTOS DESPUÉS DE LA VALIDACIÓN	84
ANEXO 04. CONSTANCIA DE VALIDEZ	88
ANEXO 05. DOCUMENTOS DE AUTORIZACIÓN.....	93
ANEXO 06. BASE DE DATOS	94

RESUMEN

Objetivo: Determinar la relación entre la calidad percibida y satisfacción del programa Qali Warma en padres de la institución educativa Mariano Dámaso Beraún, Huánuco – 2023. **Métodos:** Fue un enfoque cuantitativo de nivel relacional, observacional, analítico, con una población muestral de 148 padres de familia, asimismo se empleó un cuestionario, en escala de medición, y confiabilidad del alfa de Cronbach, se utilizó la prueba de Rho Spearman. **Resultados:** Los resultados mostraron que la mayoría de los padres perciben la calidad del programa como regular (70,3%), mientras que el nivel de satisfacción se calificó como medianamente alto (56,8% medianamente satisfechos y 29,1% satisfechos). En cuanto a las dimensiones de la calidad, las más valoradas fueron capacidad de respuesta y empatía, mientras que seguridad obtuvo las puntuaciones más bajas, reflejando desconfianza en la inocuidad de los productos alimentarios. **Conclusión:** El nivel de satisfacción de los padres depende directamente de la calidad percibida del programa Qali Warma.

Palabras claves: calidad percibida, satisfacción, programa Qali Warma, alimentación escolar, modelo Servqual.

ABSTRACT

Objective: To determine the relationship between perceived quality and satisfaction with the Qali Warma program among parents of the Mariano Dámaso Beraún Educational Institution, Huánuco – 2023. **Methods:** A quantitative, relational, observational, and analytical approach was used with a sample of 148 parents. A questionnaire with a measurement scale was used, and its reliability was assessed using Cronbach's alpha and Spearman's rho coefficient. **Results:** The results showed that the majority of parents perceived the quality of the program as fair (70.3%), while the level of satisfaction was rated as moderately high (56.8% moderately satisfied and 29.1% satisfied). Regarding the quality dimensions, responsiveness and empathy were the most valued, while safety received the lowest scores, reflecting a lack of trust in food safety. **Conclusion:** Parental satisfaction is directly related to the perceived quality of the Qali Warma program.

Keywords: perceived quality, satisfaction, Qali Warma program, school feeding, SERVQUAL model

INTRODUCCIÓN

La calidad y la satisfacción son aspectos fundamentales de un servicio en los programas sociales; pues garantiza el bienestar de los consumidores, especialmente cuando se trata de intervenciones dirigidas a un grupo en situación de riesgo, que son los niños. Por ende, el programa de alimentación escolar Qali Warma, pretende mejorar la ingesta alimenticia, inocua y culturalmente pertinente para miles de alumnos de los colegios públicos. Sin embargo, en los últimos años, se reportaron diversas deficiencias respecto a los alimentos entregados, así como denuncias y quejas de la seguridad y sabor de los alimentos, afectando la calidad y satisfacción del servicio, además de que pone en riesgo la eficiencia del programa y a su contribución al bienestar ^(1,2)

Asimismo, la calidad debe pasar por una evaluación subjetiva, donde los usuarios califican según sus perspectivas y experiencias, del mismo modo, la satisfacción está relacionado a las expectativas que deben ser cumplidas o superadas. En este contexto, si la calidad ofrecida es negativa, afectará a la satisfacción, y pueden estar asociados al mal estado de los alimentos entregados, deficiente presentación, sabor inadecuado, o falta de variedad alimenticia; que serían factores que ocasionan el descontento, la desconfianza o el rechazo del programa, consigo trae el desaprovechamiento del mismo, impactando negativamente en la nutrición, asistencia de los escolares y el desempeño académico de miles de niños ^(3,4,5).

De este modo, podemos decir que este estudio pretende determinar si existe correlación entre la calidad percibida y la satisfacción en padres respecto al programa Qali Warma en la institución educativa Mariano Dámaso Beraún, Huánuco. Asimismo, conoceremos más del modelo Servqual y la teoría del Desarrollo Humano. El cual se analizó en: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, pues se pretende hallar puntos de optimización para el desarrollo del programa Qali Warma.

Entonces podemos decir que este estudio es relevante tanto como en el enfoque teórico como práctico, ya que desde el punto profesional de enfermería contribuye al fomento de la salud y al fortalecimiento del rol profesional como agente activo en la vigilancia alimentaria, la educación

nutricional y al fomento escolar de entornos saludables. Además, proporciona evidencia útil para las entidades educativas y sanitarias, cuyo fin es mejorar la permanencia y calidad del programa.

Asimismo, esta investigación está compuesta por cinco apartados: primer apartado, tenemos la definición, planificación del problema, objetivos, justificación y limitaciones; segundo apartado: enfoque teórico, donde abarca antecedentes del estudio, fundamento teórico-conceptual; tercer apartado: está el método de estudio, y consta del tipo de estudio, el diseño, población, muestra, técnica e instrumento de recopilación, analítica de datos, y los aspectos éticos; cuarto apartado: están las tablas donde se exponen los informes de datos y las conclusiones estadísticas; finalmente, como quinto apartado: se muestra la discusión, conclusión y recomendaciones del estudio, además de las citas bibliográficas y documentos complementarios.

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

La baja calidad es el incumplimiento de los estándares establecidos, en valor nutricional, seguridad sanitaria, presentación y conservación de los productos. Además, este puede provocar negativamente la satisfacción, cuando no se ha complacido o superado las expectativas de los consumidores (6,7,8,9).

Desde esta figura, el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma en los últimos tiempos presentó dificultades relacionadas al cumplimiento de los estándares establecidos, pues no garantiza una inocuidad alimentaria, lo cual podría generar un riesgo para la salud. (10,11,12).

En un estudio previo realizado en Venezuela; 2020, evidenciaron que los usuarios poseían expectativas altas; no obstante, muchas de sus necesidades no fueron satisfechas. Mientras que, en Lima; 2021, más de mitad indicaron que la calidad y la satisfacción lo medían como regular (61,2%), seguido del bueno (23,7%). A su vez en Huánuco; 2018, percibieron a la calidad como regular (43,1%), al igual a la satisfacción (50%). Asimismo, se puede decir que los padres no están completamente satisfechos con el programa de alimentario escolar (13,14,15).

La deficiencia en la calidad del servicio se debe a múltiples factores que afectan su adecuado funcionamiento, entre ellos: se identifican las negligencias, el desinterés y el desconocimiento respecto a los productos alimentarios que se distribuyen; así como, la falta de ambiente adecuados para el almacenamiento y protección de los mismos, lo que facilita el acceso de los insectos o roedores. Esta deficiencia ha generado el descontento, desconfianza y preocupación entre los padres de familia; incidiendo de manera negativa en la percepción de la calidad del servicio. Además de las múltiples denuncias recurrentes con la entrega de suministros inapropiados y el incumpliendo de los estándares de la calidad, también se suman las quejas en cuanto a la presentación, sabor y cantidad de los productos (16,17,13,18).

Como consecuencia, estas situaciones han provocado bajo nivel de consumo por parte de los beneficiarios, generando la insatisfacción, el

desperdicio y descomposición de los productos alimentarios. Esto a su vez, obstaculiza y pone en riesgo el propósito esencial del programa: promover una adecuada nutrición y contribuir al desarrollo integral de la niñez. Además, repercute en el fomento de hábitos alimentarios saludables, afecta la concentración y el rendimiento académico de los escolares, e incluso puede comprometer la asistencia regular a clases ^(19,20,21).

Para abordar esta problemática, se requieren técnicas comunicativas lúdicas con temas de valor nutricional y procedencia de los alimentos, con el fin de mejorar las debilidades, generando compromisos con la entidad educativa y sanitaria. Además, se debe de planear, empoderar y organizar actividades que incluyan a los padres de familia junto al comité de alimentación escolar, para desarrollar ambientes saludables en la entrega y repartición de los productos, garantizando la protección alimentaria y entornos saludables para los escolares, además se debe planificar lista de comidas, proceso de compras, alimentación saludable escolar, buenas prácticas de higiene y control de procesos como conservación, almacenamiento y distribución, y sobre todo, que debe de ser del agrado del consumidor ^(22,23,24,25).

En este contexto, este estudio busca garantizar que el programa de alimentación escolar Qali Warma cumpla con los estándares de la calidad, y atienda las necesidades de cada niño, padres y docentes de la institución educativa Mariano Dámaso Beraún. De igual manera, se identificará los puntos débiles que pueda atravesar el programa, según las perspectivas de los padres de familia.

Ante esta problemática, se formuló la siguiente interrogante:

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. PROBLEMA GENERAL

¿Cuál es la relación entre la calidad percibida y satisfacción del programa Qali Warma en padres de la institución educativa Mariano Dámaso Beraún – Huánuco 2023?

1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS

✓ ¿Cuál es la relación entre los elementos tangibles y la satisfacción del programa Qali Warma en padres de la institución educativa Marino Dámaso Beraún – Huánuco 2023?

- ✓ ¿Cuál es la relación entre la fiabilidad y la satisfacción del programa Qali Warma en padres de la institución educativa Marino Dámaso Beraún – Huánuco 2023?
- ✓ ¿Cuál es la relación entre la capacidad de respuestas y la satisfacción del programa Qali Warma en padres de la institución educativa Marino Dámaso Beraún – Huánuco 2023?
- ✓ ¿Cuál es la relación entre la seguridad y la satisfacción del programa Qali Warma en padres de la institución educativa Marino Dámaso Beraún – Huánuco 2023?
- ✓ ¿Cuál es la relación entre la empatía y la satisfacción del programa Qali Warma en padres de la institución educativa Marino Dámaso Beraún – Huánuco 2023?

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. OBJETIVO GENERAL

Determinar la relación entre la calidad percibida y satisfacción del programa Qali Warma en padres de la institución educativa Mariano Dámaso Beraún – Huánuco 2023.

1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ✓ Identificar la relación entre los elementos tangibles y satisfacción del programa Qali Warma en padres de la institución educativa Mariano Dámaso Beraún – Huánuco 2023.
- ✓ Establecer la relación entre la fiabilidad y la satisfacción del programa Qali Warma en padres de la institución educativa Mariano Dámaso Beraún – Huánuco 2023.
- ✓ Reconocer la relación entre la capacidad de respuestas y la satisfacción del programa Qali Warma en padres de la institución educativa Mariano Dámaso Beraún – Huánuco 2023.
- ✓ Analizar la relación entre la seguridad y la satisfacción del programa Qali Warma en padres de la institución educativa Mariano Dámaso Beraún – Huánuco 2023.
- ✓ Determinar la relación entre la empatía y la satisfacción del programa Qali Warma en padres de la institución educativa Mariano Dámaso Beraún – Huánuco 2023.

1.4. JUSTIFICACIÓN

1.4.1. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA

Este estudio es relevante desde el enfoque teórico; pues aborda un gran desafío de salud pública, ya que el programa de alimentación escolar, debe contar con pleno conocimiento del servicio que ofrece. Asimismo, se identificarán las áreas de oportunidad y limitaciones que enfrenta, reforzando el fomento del buen saneamiento básico, elaboración de comidas equilibradas y apetitosas apropiado para la edad de los niños; limpieza, desinfección de áreas; entornos de seguridad y salubridad; acoplamiento de alimentos y preparación, ración de servido y valor nutricional, registro e informe de procesos. Además, favorecerá la promoción de una vida saludable, digna y plena para todos.

Esta investigación se complementará con el modelo Servqual, cuyo fin es conocer la calidad que se brinda desde la perspectiva del usuario y la teoría del desarrollo humano, que fundamenta el análisis del bienestar integral.

1.4.2. JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA

Desde un enfoque práctico, se sitúa en la línea de investigación de enfermería del 2020: Promoción de la salud y prevención de la enfermedad, pues tiene como finalidad generar información actualizada y precisa sobre las debilidades y carencias que pueda presentar el programa de alimentación escolar; de igual modo, permitirá conocer el nivel de satisfacción de los beneficiarios respecto a la atención brindada. Esta información será útil para la toma de decisiones y la implementación de acciones orientadas a fortalecer la calidad del servicio, contribuyendo así a la mejora de atención nutricional y la reducción de afecciones vinculadas a la malnutrición y enfermedades crónicas en la población infantil.

Asimismo, uno de los roles más relevantes que desempeña el profesional de enfermería es el fomento de la salud mediante la implementación de medidas preventivas orientadas a reducir las incidencias de enfermedades. De igual manera, cumple una función esencial como agente comunitario en el ámbito de la salud pública, pues participa activamente en la vigilancia del estado nutricional infantil, la

educación alimentaria, fomento de hábitos e higiene y el desarrollo de estilos de vida saludable dentro del entorno escolar y comunitario.

1.4.3. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA

Metodológicamente, el estudio constituye un aporte académico a nivel local, al generar evidencia actualizada sobre la valoración de los beneficiarios directos hacia el programa; igualmente se podrá usar como modelo para próximas investigaciones.

1.5. LIMITACIONES

El trabajo de investigación tuvo como limitación, al posible sesgo de deseabilidad social, pues quizá algunos de los padres no brindaron información veraz con tal de no demostrar su posible inconformidad con el programa, lo que pudo afectar la veracidad y objetividad de los datos obtenidos. Por ello, se aseguró el anonimato, explicándoles que no había respuesta correctas o incorrectas, y que era importante su sinceridad al marcar. Además, las preguntas fueron elaboradas de manera neutral, ofreciendo alternativas intermedias con el fin de reducir la influencia de la presión social para la obtención de resultados más veraces.

Por otro lado, los instrumentos fueron modificados del original, efectuándose modificaciones en la baremación; pero, se contó con la asesoría de un estadístico para garantizar la adecuada calificación y análisis de las variables.

1.6. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Se dio en un grupo de padres de familia de la institución educativa Mariano Dámaso Beraún, además cuenta una muestra suficiente y en un lapso viable para realizar este estudio.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE INVESTIGACIÓN

2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES

En Ecuador; 2023, Pérez y Luján ⁽²⁸⁾ llevaron a cabo una investigación titulada “Calidad de servicio de un programa alimentario para asegurar la alimentación escolar en la zona 8 de Guayaquil”. Siendo un estudio básico con diseño proyectivo; los encuestados fueron 234 docentes. Se encontró que la calidad lo evaluaron como bajo-medio (86,8%). En la inocuidad alimentaria escolar mostró niveles bajo-medio (82%). Dedujeron que los encargados contemplan que el aseguramiento escolar es bajo (52,1%), mientras que el 29,9% como nivel medio.

En Colombia, 2019, Niño et al. ⁽²⁹⁾ presentaron un estudio titulado “Percepción de satisfacción entre beneficiarios del programa de alimentación escolar en Bucaramanga”. La investigación fue en diseño cuantitativo, observacional y se dio en un solo momento; la muestra constituyó por 401 escolares. En los resultados se halló un valor alto en la satisfacción (68%) en raciones recibidas y ración preparada en el nivel socioeconómico bajo y medio-bajo. Llegando a la conclusión, de que el 25% eran de estatus medio-intermedio y medio-alto botaban la comida a la basura

2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES

En Lima, 2022, Chipa ⁽³⁰⁾ llevó a cabo un estudio titulado: “Satisfacción de padres de usuarios beneficiarios y servicio alimentario del programa Qali Warma durante la pandemia COVID 19 IE de Abancay”. Siendo un estudio descriptivo, observacional, transversal, cuantitativo, y revela que contó con 93 padres, el resultado que encontró fue de buen nivel (64,3%), es decir que los padres están de acuerdo con la entrega de los productos, concluyendo; que hay una asociación estadística entre estas variables.

En Lima, 2022, Huilca ⁽³¹⁾ realizó un estudio titulado “Calidad de servicio y satisfacción desde la percepción de estudiantes de secundaria programa Qali Warma, institución educativa Saywite, Abancay 2022”.

Siendo una investigación básica, relacional, observacional, transversal y cuantitativa, su muestra fue de 100 beneficiarios al cual como resultado obtuvo que la calidad lo consideran como regular (77,6%) y la satisfacción en grado medio (67,1%). Determinó, la asociación alta entre dichas variables.

En Lima, 2021, Matos ⁽³²⁾ realizó un estudio titulado “Nivel de satisfacción de padres de familia y calidad de servicio del programa Qali Warma en la institución educativa Lima”. Siendo un estudio tipo básico, observacional, correlacional, transversal; constituido por 100 padres. Como resultados, halló un valor alto de satisfacción (71%). Concluyó, existe un pleno disfrute de los productos ofrecidos por Qali Warma, además; hay asociación significativa entre la satisfacción y calidad, es decir que se sienten complacidos con la calidad que brinda Qali Warma

En Arequipa, 2021, Vargaya IV, Vargaya VM ⁽³³⁾ realizaron un estudio titulado “Nivel de satisfacción de los usuarios y la calidad percibida de los alimentos que brinda el programa Qali Warma en la institución educativa inicial Dolores”. Fue tipo cuantitativo, observacional, transversal, la muestra fue en 110 padres. Como resultado obtuvieron que existía un nivel pleno de satisfacción (53,6%) mientras que en la calidad un nivel regular (44, 5 %); concluyeron que, la mitad de la muestra estaban satisfechos en la calidad de los alimentos de Qali Warma, encontrado una relación alta de nivel significativo en las variables

En Lima, 2021, Gutarra ⁽³⁴⁾ realizó un estudio titulado “Calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios del programa Qali Warma”. Su estudio fue básico, con nivel y diseño correlacional, con muestra de 345 participantes, usaron el cuestionario. Llegó como conclusión que, existía una asociación positiva ($\rho = 0,851$), confirmando la hipótesis alternativa, pues hay una asociación estadística entre calidad de servicio y la satisfacción del beneficiario.

En Ancash, 2020, Pampa ⁽²⁶⁾ realizó un estudio titulado “Calidad de servicio del programa nacional de alimentación escolar Qali Warma y satisfacción en las instituciones educativas del distrito de Huaraz”. Fue tipo cuantitativo, correlacional, observacional y una muestra de 53

instituciones educativas, concluyendo que, hay un impacto directo entre calidad de servicio y el nivel de excelencia. Asimismo, los elementos tangibles, capacidad de respuesta, fiabilidad y empatía están directamente relacionados significativamente en la satisfacción

2.1.3. ANTECEDENTES LOCALES

En Huánuco, 2018, Luna ⁽¹⁵⁾ realizó una investigación titulada “Servicio alimentario y satisfacción del usuario del programa Qali Warma”. Siendo un estudio correlacional, causal, observacional, transversal y con una muestra de 102 estudiantes, resultando que, evaluaron al servicio de alimentación del programa Qali Warma como bueno pero muy cerca del regular. Concluyó que hay una asociación estadística entre el servicio de alimentación y la satisfacción, por tanto, se apoya la hipótesis alternativa.

Se efectuó un búsqueda global y rigurosa, pero no se encontraron estudios similares con ambas variables. Asimismo, a nivel local no hay estudios actualizados desde el 2018, por ello se optó por añadir mayor número en los antecedentes nacionales.

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. MODELO SERVQUAL

Zeithami, Parasuraman y Berry son autores de este paradigma; creado en 1988, cuyo propósito buscaba medir la calidad del servicio, para garantizar una atención más eficiente, segura y empática según las perspectivas del consumidor. Este modelo cuenta con herramientas de evaluación que no solo miden la calidad, sino también los objetivos planteados desde la percepción de los usuarios ^(35,36).

En este contexto, este modelo se asocia a la investigación, puesto que contribuye con una metodología válida y confiable para evaluar, analizar y mejorar la calidad del servicio alimentario escolar desde la percepción de los consumidores, además nos permitirá identificar las áreas de oportunidad y limitaciones que enfrenta ⁽³⁵⁾.

2.2.2. TEORÍA DEL DESARROLLO HUMANO

Amartya Sen y Martha Nussbaum, sostienen que, el verdadero progreso de una sociedad no solo se mide por indicadores económicos sino por la capacidad en que las personas puedan lograr su

autorrealización y su plenitud. Además, busca que todas las personas, especialmente las más vulnerables, tengan oportunidades reales para mejorar su bienestar y calidad de vida, fortaleciendo sus capacidades y promoviendo su inclusión social y económica ⁽³⁷⁾.

Por ello esta teoría se corresponde al estudio, pues el programa de alimentación escolar busca contribuir al desarrollo humano desde la primera infancia, al garantizar el acceso a una alimentación adecuada, segura y culturalmente pertinente. Una nutrición adecuada fortalece al desarrollo físico, cognitivo y emocional de los estudiantes, favoreciendo su aprendizaje y su participación en la escuela ⁽³⁸⁾. Además, visibiliza y fortalece el rol importante que desempeña enfermería, resaltando su contribución no solo del bienestar físico sino también del desarrollo humano integral, que permite el apoyo de tomas de decisiones intersectoriales, orientado a la calidad, cobertura y sostenibilidad de estrategias alimentarias y sanitarias ⁽¹¹⁾.

2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES:

2.3.1. CALIDAD PERCIBIDA

Permite de manera efectiva responder las expectativas de los usuarios, el cual garantiza una intervención adecuada orientada a la seguridad y protección. Además, mide el placer o gusto de un producto o servicio, donde cumpla con los deseos o requerimiento del usuario ^(39,40).

2.3.2. DIMENSIONES DE LA CALIDAD

✓ ELEMENTOS TANGIBLES

Es el exterior de espacios físicos, equipos, personal y materiales ⁽⁴¹⁾.

✓ FIABILIDAD

Es el cumplimiento de los periodos y horarios establecidos, además reconoce el nivel de confianza que se logra transmitir a los beneficiarios ⁽⁴¹⁾.

✓ CAPACIDAD DE RESPUESTAS

Brinda apoyo a los usuarios donde refleja la habilidad del personal para resolver alguna dificultad o inconveniente.

Además, ayuda y satisface de manera oportuna las necesidades del usuario donde atiende quejas o sugerencias ^(10,42).

✓ **SEGURIDAD**

Es el bienestar donde no existe presencia de peligros, riesgo o incertidumbre. También son precauciones donde se evita la posibilidad de sufrir algún daño ^(43,44).

✓ **EMPATÍA**

Es la habilidad y función que cumple la sociedad donde valora, comprende y reconoce el valor de otro ⁽⁴⁵⁾.

2.3.3. SATISFACCIÓN

Indicador clave donde se evalúa o mide la opinión del usuario en relación a un servicio o producto, considerando sus expectativas y percepciones ^(40,46).

2.3.4. DIMENSIONES DE LA SATISFACCIÓN

✓ **VALOR PERCIBIDO**

Es la calificación global del cliente, a través de la calidad, utilidad o precio. También es la comparación de los beneficios y costo de un producto ^(46,47).

✓ **CONFIANZA DEL PRODUCTO**

Elemento importante donde se incrementa el valor del producto y servicio a través de la experiencia del usuario, además es seguro al consumir y de que no tendrá algún daño ⁽⁴⁵⁾.

✓ **EXPECTATIVA**

Sensación de placer y cumplimiento del producto, que están determinadas por estímulo externo o impulsos psicológicos ^(44,48).

2.4. HIPÓTESIS

2.4.1. HIPÓTESIS GENERAL

Ha: Existe relación significativa entre calidad percibida con la satisfacción del programa Qali Warma en padres de la institución educativa Mariano Dámaso Beraún – Huánuco 2023.

H0: No existe relación significativa entre la calidad percibida con satisfacción del programa Qali Warma en padres de la institución educativa Mariano Dámaso Beraún – Huánuco 2023

2.4.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

Ha₁. Existe relación significativa entre elementos tangibles con la satisfacción del programa Qali Warma en padres de la institución educativa Mariano Dámaso Beraún – Huánuco 2023.

Ho₁. No existe relación significativa entre elementos tangibles con la satisfacción del programa Qali Warma en padres de la institución educativa Mariano Dámaso Beraún – Huánuco 2023.

Hi₂. Existe relación significativa entre fiabilidad con la satisfacción del programa Qali Warma en padres de la institución educativa Mariano Dámaso Beraún – Huánuco 2023.

Ho₂. No existe relación significativa entre fiabilidad con la satisfacción del programa Qali Warma en padres de la institución educativa Mariano Dámaso Beraún – Huánuco 2023

Hi₃. Existe relación significativa entre capacidad de respuestas con la satisfacción del programa Qali Warma en padres de la institución educativa Mariano Dámaso Beraún – Huánuco 2023.

Ho₃. No existe relación significativa entre capacidad de respuestas con la satisfacción del programa Qali Warma en padres de la institución educativa Mariano Dámaso Beraún – Huánuco 2023.

Hi₄. Existe relación significativa entre seguridad con la satisfacción del programa Qali Warma en padres de la institución educativa Mariano Dámaso Beraún – Huánuco 2023

Ho₄. No existe relación significativa entre seguridad con la satisfacción del programa Qali Warma en padres de la institución educativa Mariano Dámaso Beraún – Huánuco 2023.

Hi₅. Existe relación significativa entre empatía con la satisfacción del programa Qali Warma en padres de la institución educativa Mariano Dámaso Beraún – Huánuco 2023.

Ho₅. No existe relación significativa entre empatía con la satisfacción del programa Qali Warma en padres de la institución educativa Mariano Dámaso Beraún – Huánuco 2023

2.5. VARIABLES

2.5.1. VARIABLE INDEPENDIENTE

Calidad percibida

2.5.2. VARIABLE DEPENDIENTE

Satisfacción

2.6. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE	DIMENSIÓN	TIPO DE VARIABLE	VALORES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Calidad percibida	Elementos tangibles	Cualitativo	Bueno (8-10)	Envase de los productos	Ordinal
			Regular (5 - 7)	Presentación del envase	
			Malo (2-4)		
	Fiabilidad		Bueno (8-10)	Corrección de errores	
			Regular (5 - 7)	Interés de los docentes	
			Malo (2-4)		
	Capacidad de respuesta		Bueno (8-10)	Reacción inmediata ante problemas	
			Regular (5 - 7)	Entrega oportuna de los alimentos	
			Malo (2-4)		
	Seguridad		Bueno (8-10)	Calidad de los productos	
			Regular (5 - 7)	Confianza en el profesionalismo del personal	
			Malo (2-4)		
	Empatía		Bueno (8-10)	Preocupación de la institución educativa	
			Regular (5 - 7)		
			Malo (2-4)	No es del agrado de muchos	
Nivel de satisfacción	Valor percibido	Cualitativo	Satisfecho (8-10)	Energía para estudiar	Ordinal
			Medianamente satisfecho (5-7)	Informe sobre beneficio	

			Insatisfecho (2 - 4)		
	Confianza del producto percibido		Satisfecho (16 - 20)	Forma de elaboración	
			Medianamente satisfecho (10 - 15)	Ingredientes no dañinos	
	Expectativa		Insatisfecho (4 - 9)	Alergias o enfermedades	
			Satisfecho (16 - 20)	Beneficio para la salud y aprendizaje	
			Medianamente satisfecho (10 - 15)	Presentación y sabor	
			Insatisfecho (4 - 9)	Distribución en vacaciones	
				Condiciones y salubridad	
				Cumple expectativas del padre	
Características generales	Edad del padre de familia	Cuantitativo	Edad en años	Edad	Razón
	Genero del padre de familia	Cualitativo	Género del padre	Masculino	Nominal
				Femenino	
	Nivel educativo del padre de familia	Cualitativo	Grado más elevado de estudio	Primaria incompleta	Ordinal
				Primaria completa	
				Secundaria completa	
				Secundaria incompleta	
				Superior universitario/técnico	
	Edad del escolar	Cuantitativo	Edad en años	Edad	Razón
	Género del menor	Cualitativo	Género del niño	Masculino femenino	Nominal

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

Según la intervención de la autora, se basó en la observación de los fenómenos, puesto que no se manipularon las variables, solo se observó tal como sucede durante el curso del estudio.

Según el número de medición, fue transversal, ya que se realizó una sola vez.

De acuerdo a la obtención de datos, fue tipo prospectivo, dado que la información obtenida fue de fuente primaria, en los padres de familia, además la información se obtuvo al instante que ocurrieron los hechos.

Y, por último, según el número de variables, fue analítico de modo que contó con dos variables; donde la variable X fue calidad percibida; mientras que la variable Y es la satisfacción de los padres respecto al programa Qali Warma

3.1.1. ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN

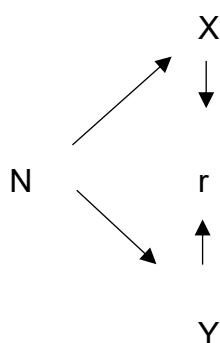
El enfoque es un análisis cuantitativo, de modo que se empleó la estadística para el análisis de datos para la ejecución.

3.1.2. ALCANCE DE INVESTIGACIÓN

El estudio comprende a un nivel correlacional, porque contó con dos variables, con el fin de buscar la asociación entre calidad percibida y satisfacción.

3.1.3. DISEÑO DEL ESTUDIO

Comprendió a un diseño correlacional, de la misma que se muestra:



Donde:

n = Muestra aleatoria: Padres de familia

X = Variable calidad percibida

Y = Variable Satisfacción

r = Correlación

3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

POBLACIÓN MUESTRAL

Fue integrada en total por 148 padres de familia de la institución educativa Mariano Dámaso Beraún.

3.2.1. CRITERIOS DE INCLUSIÓN Y EXCLUSIÓN:

En los siguientes criterios, se consideró a padres de familia quienes han aceptado participar en el estudio firmando el consentimiento informado y que sus hijos estén en 1 y 2° grado de primaria. Por el contrario, se excluyeron a padres que rechazaron participar y no firmaron, además a escolares que no asistan de manera regular a clases; que fueron 04.

3.2.2. UBICACIÓN EN EL ESPACIO Y TIEMPO

Se realizó en los salones de la Institución Educativa 32223 Mariano Dámaso Beraún, ubicado en malecón Los Incas, jirón Macchu Picchu S/N - Paucarbamba, distrito de Amarilis, provincia y departamento de Huánuco. Desarrollándose en el 2023.

3.2.3. MUESTRA

✓ UNIDAD DE ANÁLISIS Y MUESTREO:

Fue en padres de familia del 1° y 2° de primaria de la Institución Educativa Mariano Dámaso Beraún - Huánuco.

✓ MARCO MUESTRAL:

Se adquirió información por medio de la nómina escolar brindado por el director de la institución educativa.

✓ TIPO DE MUESTREO:

No se realizó ningún tipo de muestreo, de modo que comprendió a toda población.

3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN

3.3.1. PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS

Ficha técnica del instrumento	
1. Técnica	Entrevista
2. Nombre del instrumento	Cuestionario de características socio-demográficas
3. Autor	Auto elaborado
4. Estructura (dimensiones, ítems)	Constituye con 6 ítems divididos en 2 partes que son características sociodemográficas del padre de familia y del niño.
5. Momento de la aplicación	Fuera de horas de clases
6. Tiempo de aplicación	En 4 minutos.

Ficha técnica del instrumento	
1. Técnica	Entrevista
2. Nombre del instrumento	Cuestionario sobre la calidad percibida del programa Qali Warma en padres
3. Autor	Auto elaborado
4. Estructura	Este instrumento cuenta con 10 ítems dividido en 5 dimensiones que son: <ol style="list-style-type: none"> 1. Elementos tangibles (2 ítems) 2. Fiabilidad (2 ítems) 3. Capacidad de respuestas (2 ítems) 4. Seguridad (2 ítems) 5. Empatía (2 ítems)
5. Tiempo de aplicación	En 8 minutos
6. Momento de aplicación	Fuera de horas de clases
7. Baremación general	Calidad percibida Bueno (38- 50) Regular (24 - 37) Malo (10 - 23)
8. Baremación por dimensiones	Elementos tangibles Bueno (8-10) Regular (5 - 7) Malo (2-4) Fiabilidad Bueno (8-10) Regular (5 - 7) Malo (2-4)

Capacidad de respuestas

Bueno (8-10)

Regular (5 - 7)

Malo (2-4)

Seguridad

Bueno (8-10)

Regular (5 - 7)

Malo (2-4)

Empatía

Bueno (8-10)

Regular (5 - 7)

Malo (2-4)

Ficha técnica del instrumento

1. Técnica	Entrevista
2. Nombre del instrumento	Cuestionario sobre Satisfacción del programa Qali Warma en padres de la institución educativa Mariano Dámaso Beraún
3. Autor	Auto elaborado
4. Estructura	Este instrumento cuenta con 10 ítems y cuenta con 3 dimensiones como: <ol style="list-style-type: none"> 1. Valor percibido (2 ítems) 2. Confianza del producto recibido (4 ítems) 3. Expectativa (4 ítems)
5. Tiempo de aplicación	En 8 minutos.
6. Momento de aplicación	Fuera de horas de clases
7. Baremación general	Nivel de satisfacción Satisfecho (38 - 50) Medianamente satisfecho (24 - 37) Insatisfecho (10 - 23)
8. Baremación por dimensiones	Valor percibido Satisfecho (8-10) Medianamente satisfecho (5 - 7) Insatisfecho (2 - 4) Confianza del producto recibido Satisfecho (16 - 20) Medianamente satisfecho (10 - 15) Insatisfecho (4 - 9) Expectativa Satisfecho (16 - 20)

Medianamente satisfecho (10 - 15)

Insatisfecho (4 - 9)

✓ Validez y confiabilidad de los instrumentos

Para la validez de los instrumentos, fueron evaluados con 5 expertos y jueces, quienes analizaron de manera individual cada uno de las preguntas, revisando el cumplimiento pertinentemente para la validación del instrumento, sugiriendo algunas modificaciones en la formulación de las preguntas y el descarte de algunas. Los docentes que formaron parte de la validación de los instrumentos fueron:

N°	Nombre del juez/ experto(a)		Valoración de aplicabilidad		
			Características del juez/experto	Cuestionario de calidad	Cuestionario de satisfacción
1	Mg. Graciela Ponciano Reyes	Enf.	<ul style="list-style-type: none">• 7 años de experiencia profesional• Enfermera especialista en salud pública con experiencia en diseño de instrumentos e investigación	Aplicable	Aplicable
2	Mg. Alicia Carnero Tineo	Enf.	<ul style="list-style-type: none">• 7 años de experiencia profesional• Enfermera especialista en salud pública con experiencia en diseño de instrumentos e investigación	Aplicable	Aplicable
3	Dr. Edson Meza Espinoza	Enf.	<ul style="list-style-type: none">• 5 años de experiencia profesional• Enfermero en administración y gerencia en salud con experiencia en diseño de instrumentos	Aplicable	Aplicable

4	Mg. Enf. Luz Nelida Zegovia	<ul style="list-style-type: none"> • 6 años de experiencia profesional • Enfermera especialista en salud pública con experiencia de diseño en instrumentos e investigación. 	Aplicable	Aplicable
5	Lic. Enf. Bertha Serna Ramon	<ul style="list-style-type: none"> • 20 años de experiencia profesional con experiencia de diseño de instrumentos e investigación 	Aplicable	Aplicable

Asimismo, para la fiabilidad del instrumento, realizados durante el periodo de mayo (01 y 02) del 2023; se efectuó un pequeño estudio piloto de 20 participantes en el colegio Juan Velazco Alvarado del distrito de Pillco Marca – Huánuco; las respuestas fueron pasados al alfa de Cronbach, el cual obtuvo un valor de 0,801 resultando confiable en cuanto a la calidad, y en la satisfacción con valor de 0,901 es decir, muy confiable.

3.3.2. PROCESO DE RECOPIACIÓN DE DATOS

El procedimiento de Investigación se efectuó tal y como se explica a continuación:

- ✓ **Autorización al ámbito.** Se realizó por medio de una solicitud correspondiente, el cual tuvo como contenido el permiso para poder llevar a cabo la ejecución del estudio. En esta fase se inició recogiendo la autorización emitida, posteriormente se solicitó la nómina de los estudiantes asistentes de 1° y 2° de primaria; luego se dispusieron de recursos para la ejecución, se contó con cuatro entrevistadores, quienes fueron preparados para el procedimiento y técnicas a seguir para la recopilación de información, teniendo en cuenta el tiempo promedio para la recopilación de datos.
- ✓ **Consentimiento informado y aplicación de los instrumentos.**

Previo recopilación de información se inició con una pequeña presentación ante el director y profesores con la finalidad que

tengan conocimiento de la aplicación de los cuestionarios y nos brinden el soporte preciso para llevar a cabo el estudio; seguido, los entrevistadores solicitaron la participación de cada uno de los padres, leyéndolos en voz alta el valor de su contribución en la investigación, después pasaron con el consentimiento informado, constatando su aceptación libre y voluntaria para participar del estudio con la firma y huella digital; después se entregaron los cuestionarios a cada uno de ellos, en un tiempo promedio de 20 minutos, asimismo se absolvía cada pregunta que tenían o si necesitaban ayuda para el llenado de respuestas, dando por finalizada esta etapa en el mes de mayo del 2023. Finalizada la recopilación de información, se expresó el debido agradecimiento a los participantes.

✓ **Para la presentación de datos**

Se tuvo en consideración:

- Verificación de datos, fueron evaluados de manera crítica los instrumentos que se usaron en el estudio, comprobando que todas las preguntas enunciadas hayan sido contestadas, para evaluar la calidad de estas.
- Codificación de los datos. Se convirtió en sistemas de codificación numérica de acuerdo a las contestaciones previstas del instrumento, según las variables de la investigación, con ello se elaboró la base de datos
- Clasificación de los datos, se efectuó según el tipo de variables y tipos de medición.
- Exposición de datos. Se presentaron en tablas académicas según las variables de la investigación.

3.3.3. PARA EL ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS

Respecto al análisis, se aplicó la estadística de frecuencias y porcentajes. Asimismo, para la comprobación de la hipótesis se realizó a través de la Correlación de Rho de Spearman, teniendo en consideración el nivel de significancia de 0.05, además, en todo este

procedimiento se usó el paquete estadístico IBM SPSS Statistics 20.0.

3.4. ASPECTOS ÉTICOS

Previa aplicación de instrumentos fue requerido el consentimiento informado de los padres quienes colaboraron en la investigación, ya que acredita su participación libre y voluntaria para el proceso de recopilación de datos, aplicándose los siguientes principios bioéticos:

- La beneficencia, puesto que la investigación busca la asociación entre las variables, asimismo ofrece información actualizada, además de que fue importante para implementar estrategias para mejorar dicho programa
- La no maleficencia porque no existió riesgo alguno, además la información recopilada es confidencial que se usó con fines para la investigación.
- La justicia ya que se respetó a los participantes, sin desigualdad o discriminación.
- Autonomía ya que el colaborador escoge si participa de manera voluntaria o no en la investigación.
- Fidelidad ya que se aseguró de que la información sea anónima.
- Veracidad ya que la información obtenida durante la investigación no fue manipulada o adulterada.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. PROCESAMIENTO DE DATOS

4.1.1. CARACTERÍSTICAS GENERALES

Tabla 1. Características socio-demográficas en padres de familia de la institución educativa Mariano Dámaso Beraún

		n = 148	
Características socio-demográficas		fi	%
Grupo de edad	Joven (18 a 29 años)	36	24,3
	Adulto (30 a 59 años)	112	75,7
Género	Femenino	122	82,4
	Masculino	26	17,6
Nivel educativo	Primaria incompleta	16	10,8
	Primaria completa	8	5,4
	Secundaria incompleta	20	13,5
	Secundaria completa	51	34,5
	Superior universitario/técnico	53	35,8
Estado civil	Soltero	40	27,0
	Casado	38	25,7
	Conviviente	65	43,9
	Divorciado	4	2,7
	Viudo	1	0,7
Edad del niño	6	53	35,8
	7	73	49,3
	8	22	14,9
Género del niño	Femenino	88	59,5
	Masculino	60	40,5

En relación con la edad, se observó que el 75,7% corresponde a adultos entre 30 y 59 años, con el género femenino con un 82,4%. Respecto al nivel educativo, el 70,3% alcanzó educación secundaria o superior, con estado civil de convivientes. Sobre los hijos beneficiarios, el 49,3% tiene 7 años, mientras que el 59,5% son niñas.

CARACTERÍSTICAS DE LA CALIDAD PERCIBIDA

Tabla 02. Descripción de la calidad percibida en los padres de familia respecto al programa Qali Warma en la institución educativa Mariano Dámaso Beraún, Huánuco 2023

Calidad percibida	n = 148		
	Media	Mediana	Desviación típica
Dimensión 1. Elementos tangibles			
¿Considera que es apropiado los envases de los productos de Qali Warma?	2,99	3,00	1,192
¿Considera que el envase de los productos tiene buena presentación?	3,10	3,00	1,1953
Dimensión 2. fiabilidad			
¿Se fueron corrigiendo los errores en la entrega oportuna de los productos de Qali Warma?	3,06	3,00	1,020
¿Los docentes muestran interés por revisar el estado de los productos de Qali Warma?	2,91	3,00	1,121
Dimensión 3. capacidad de respuesta			
¿Las autoridades actúan de inmediato ante algún problema sucedido con los productos de Qali Warma?	2,93	3,00	1,170
¿Todos los estudiantes reciben los mismos alimentos y de manera oportuna?	3,26	4,00	1,247
Dimensión 4: Seguridad			
¿Considera que son de calidad los productos de Qali Warma?	2,70	3,00	1,291
¿Confía en que los trabajadores de Qali Warma operen con profesionalismo y no distribuyan productos dañinos para la salud de sus hijos?	2,90	3,00	1,362
Dimensión 5: Empatía			
¿La institución se preocupa por mantener informado al padre de familia sobre los beneficios de los alimentos de Qali Warma?	3,11	3,00	1,134
¿Se entiende que no a todos los niños les gustan los alimentos de Qali Warma?	2,98	3,00	1,000

Según dimensiones, se observó que los elementos tangibles (envases, presentación de productos) obtienen medias cercanas a 3, lo que indica una percepción regular. La fiabilidad, que se refiere al cumplimiento de entregas y revisión de productos, también presento valores intermedios (media entre 2,91 y 3,06). La capacidad de respuesta muestra promedios algo más favorables (2,93–3,26), evidenciando que los padres perciben cierto nivel de atención oportuna ante problemas. Sin embargo, la seguridad obtiene los valores más bajos (2,70–2,90), reflejando dudas sobre la calidad y profesionalismo en la manipulación de los alimentos. Finalmente, la empatía presento medias entre 2,98 y 3,11, lo que sugiere deficiencia en la comunicación y preocupación institucional hacia los padres.

Tabla 03. Calidad percibida según sus dimensiones del programa Qali Warma en padres de la institución educativa Mariano Dámaso Beraún, Huánuco – 2023

Dimensiones Calidad percibida	n= 148	
	fi	%
Elementos tangibles		
Bueno	41	27,7
Regular	67	45,3
Malo	40	27,0
Fiabilidad		
Bueno	30	20,3
Regular	82	55,4
Malo	36	24,3
Capacidad de respuesta		
Bueno	46	31,1
Regular	70	47,3
Malo	32	21,6
Seguridad		
Bueno	32	21,6
Regular	66	44,6
Malo	50	33,8
Empatía		
Bueno	34	23,0
Regular	85	57,4
Malo	29	19,6

Las mejores valoraciones se ubican en la capacidad de respuesta (31,1% bueno) y empatía (23,0% bueno), mientras que la seguridad presento la percepción más desfavorable (33,8% malo). Estos hallazgos evidenciaron que, aunque los padres no muestran una percepción negativa global, el programa aún requiere mejorar en el control de calidad, seguridad alimentaria y comunicación con las familias.

Tabla 04. Calidad percibida del programa Qali Warma en padres de la institución educativa Mariano Dámaso Beraún, Huánuco – 2023

Calidad percibida	n= 148	
	fi	%
Bueno	21	14,2
Regular	104	70,3
Malo	23	15,5

La calidad percibida del programa Qali Warma fue valorada como regular por la mayoría de los padres (70,3%), con solo un 14,2% que la califica como buena y un 15,5% como mala.

CARACTERÍSTICAS DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN

Tabla 05. Descripción del nivel de satisfacción en los padres de familia respecto al programa Qali Warma en la institución educativa Mariano Dámaso Beraún. Huánuco 2023

		n = 148		
Nivel de satisfacción		Media	Mediana	Desviación típica
Dimensión 1:	Valor percibido			
	¿Su hijo tiene mayor energía para estudiar, desde que empezó a consumir productos de Qali Warma?	2,95	3,00	1,074
	¿Está satisfecho con Qali Warma porque le informan sobre los beneficios de los productos en la salud?	3,01	3,00	1,079
Dimensión 2:	Confianza del producto recibido			
	¿Confía en la forma en que son elaborados los alimentos de Qali Warma?	3,07	3,00	1,008
	¿Confía en que ningún ingrediente sea dañino para la salud de su hijo?	3,33	3,00	,992
	¿Confía que, durante el consumo de los alimentos, su hijo no desarrollará ninguna alergia u otra enfermedad?	3,27	3,00	1,066
	¿Confía que gracias a los alimentos de Qali Warma, su hijo mejorará su aprendizaje y que será beneficioso para su salud?	3,14	3,00	1,107
Dimensión 3:	Expectativa			
	¿Los productos de Qali Warma tienen una buena presentación y es de sabor agradable para su hijo?	3,29	3,00	1,051

¿Desearía que los alimentos de Qali Warma se distribuyan también en vacaciones?	3,68	4,00	1,155
¿Considera que los alimentos son saludables, estén en buenas condiciones y no que estén por caducar?	3,56	4,00	1,064
¿Los alimentos que reciben de Qali Warma, cumplen con su expectativa como padre de familia?	3,12	3,00	1,154

En la dimensión valor percibido, los padres reconocieron beneficios moderados del programa, con medias alrededor de 3. En confianza del producto recibido, las medias se sitúan entre 3,07 y 3,33, lo que sugiere que los padres confían parcialmente en la inocuidad y elaboración de los alimentos.

En la dimensión expectativa alcanzo los valores más altos (3,12–3,68), destacando el deseo de que el programa continúe incluso durante las vacaciones escolares y la buena presentación de los alimentos.

Tabla 06. Nivel de satisfacción según sus dimensiones del programa Qali Warma en padres de la institución educativa Mariano Dámaso Beraún, Huánuco - 2023

Dimensiones Nivel de satisfacción	n= 148	
	fi	%
Valor percibido		
Satisfecho	38	25,7
Medianamente satisfecho	74	50,0
Insatisfecho	36	24,3
Confianza del producto recibido		
Satisfecho	36	24,3
Medianamente satisfecho	89	60,1
Insatisfecho	23	15,5
Expectativa		
Satisfecho	51	34,5
Medianamente satisfecho	76	51,4
Insatisfecho	21	14,2

Según la Tabla 6, más del 50% de los padres se declara medianamente satisfecho en las tres dimensiones, aunque un 34,5% se siente satisfecho con las expectativas.

Tabla 7. Nivel de satisfacción del programa Qali Warma en padres de la institución educativa Mariano Dámaso Beraún, Huánuco – 2023

Nivel de satisfacción	n= 148	
	fi	%
Satisfecho	43	29,1
Medianamente satisfecho	84	56,8
Insatisfecho	21	14,2

Se confirmó que el 56,8% se encuentra medianamente satisfecho y el 29,1% satisfecho, mientras solo el 14,2% manifestaron insatisfacción.

4.2 CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS Y PRUEBA DE HIPÓTESIS

4.2.1. PRUEBA ESTADÍSTICA

Distribuciones de contraste	Kolmogorov-Smirnov ^a	
	Z	p-valor
Calidad percibida	4,312	,000
Nivel de satisfacción	3,661	,000
Elementos tangibles	2,757	,000
Fiabilidad	3,418	,000
Capacidad de respuesta	2,935	,000
Seguridad	2,770	,000
Empatía	3,539	,000

La prueba de normalidad de Kolmogórov-Smirnov evidenció significancia menor a 0,05 en todas las variables, indicando que las distribuciones no son normales y justificando el uso de la prueba no paramétrica del coeficiente de Spearman.

Tabla 8. Relación entre calidad percibida y satisfacción del programa Qali Warma en padres de la institución educativa Mariano Dámaso Beraún, Huánuco - 2023

	Nivel de satisfacción	
	Rho de Spearman	Significancia
Calidad percibida	0.448	0,000

Concierne a la relación entre calidad percibida y satisfacción de los padres, se halló a través del coeficiente de Rho Spearman un $p=0,000$, rechazando la hipótesis nula en favor de la alternativa, pues existe una significativa estadística entre ambas variables.

Tabla 9. Relación entre los elementos tangibles y la satisfacción del programa Qali Warma en padres de la institución educativa Mariano Dámaso Beraún, Huánuco – 2023

	Nivel de satisfacción	
	Rho de Spearman	Significancia
Elementos tangibles	0,170	0,039

Con respecto entre elementos tangibles y satisfacción de los padres, se halló un $p=0,039$, lo que significa que existe una significancia estadística.

Tabla 10. Relación entre fiabilidad y la satisfacción del programa Qali Warma en padres de la institución educativa Mariano Dámaso Beraún, Huánuco – 2023

	Nivel de satisfacción	
	Rho de Spearman	Significancia
Fiabilidad	0,311	0,000

Concierne a la relación de fiabilidad y satisfacción, se halló un $p=0,000$, por lo que se acepta la hipótesis alterna.

Tabla 11. Relación entre capacidad de respuestas con la satisfacción del programa Qali Warma en padres de la institución educativa Mariano Dámaso Beraún, Huánuco – 2023

	Nivel de satisfacción	
	Rho de Spearman	Significancia
Capacidad de respuestas	0,337	0,000

A cerca de la correlación entre capacidad de respuestas y satisfacción de los padres, se halló un $p=0,000$ por lo que se ha rechazado la hipótesis nula en favor de la alterna.

Tabla 12. Relación entre seguridad con la satisfacción del programa Qali Warma en padres de la institución educativa Mariano Dámaso Beraún, Huánuco – 2023

	Nivel de satisfacción	
	Rho de Spearman	Significancia
Seguridad	0,370	0,000

Concierne a la relación de la seguridad y satisfacción de los padres, se encontró un $p=0,000$, lo que significa que existe una significancia estadística.

Tabla 13. Relación entre empatía con la satisfacción del programa Qali Warma en padres de la institución educativa Mariano Dámaso Beraún, Huánuco – 2023

Nivel de satisfacción		
	Rho de Spearman	Significancia
Empatía	0,463	0,000

En relación a la empatía y satisfacción de los padres se encontró a través del coeficiente de Rho Spearman un $p = 0,000$; es decir que una existe relación significativa.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

5.1. CONTRASTACIÓN DE LOS RESULTADOS

El análisis de correlación de Spearman evidenció una relación positiva y significativa entre la calidad percibida y la satisfacción ($\rho = 0,448$; $p < 0,05$). Este resultado confirma la hipótesis general del estudio y respalda el modelo teórico de la calidad de servicio propuesto por Parasuraman, Zeithaml y Berry, quienes plantearon que la satisfacción del usuario se deriva directamente de la calidad percibida. Dichos autores sostienen que cuando las expectativas del usuario son satisfechas o superadas por el desempeño del servicio, se genera una respuesta emocional positiva que se traduce en satisfacción. ⁽³⁵⁾

En relación con la calidad percibida, las dimensiones más débiles fueron seguridad y empatía, lo que coincide con lo reportado por Díaz ⁽⁵⁰⁾ y Martel ⁽¹⁰⁾, quienes encontraron que la falta de información oportuna y la desconfianza en los procesos de manipulación de los alimentos son factores que disminuyen la percepción positiva de los usuarios del programa Qali Warma. En este estudio, la media más baja (2,70) correspondió a la dimensión seguridad, reflejando una preocupación constante de los padres por la calidad e inocuidad de los productos entregados.

Por otro lado, las dimensiones elementos tangibles, fiabilidad y capacidad de respuesta presentan valoraciones intermedias, indicando que los padres perciben una ejecución aceptable, aunque no óptima. Esto guarda relación con los hallazgos Ramírez ⁽⁵⁾, quienes concluyeron que la presentación y entrega oportuna de los alimentos influyen directamente en la aceptación del programa por parte de los beneficiarios. De manera similar, Pérez ⁽²⁸⁾ sostiene que la percepción de calidad mejora cuando las instituciones educativas muestran compromiso y coordinación con el programa social.

En gran parte de las investigaciones se evidenciaron una asociación positiva y significativa entre la calidad y la satisfacción del programa Qali Warma; sin embargo, Cueva ⁽⁵¹⁾ halló una asociación baja entre las variables y no se relacionaban estadísticamente, esta contradicción podría explicarse

por la cantidad insuficiente de muestra (46 padres), posiblemente resultó limitada para establecer relación estadística entre las variables.

Respecto a las debilidades, es preciso especificar que como limitación corresponde al posible sesgo de deseabilidad social, puesto que algunos de los padres pudieron haber respondido de manera favorable para no mostrar su inconformidad con el programa, el cual pudo haber afectado la veracidad en la recopilación de información; por otro lado, entre las fortalezas del estudio, nos permitió conocer acerca de la aplicación del modelo Servqual, el cual fue importante para una evaluación estructurada entre la calidad y su relación con la satisfacción de los padres, además la muestra fue representativa el cual otorgó confiabilidad de los resultados.

Finalmente, se puede decir que estos hallazgos coinciden con investigaciones previas, donde, se recomienda fortalecer la supervisión de la calidad alimentaria, promover la participación activa de los padres en el control social del programa y mejorar la comunicación sobre los beneficios y medidas de inocuidad, con el fin de elevar tanto la percepción de calidad como el nivel de satisfacción de los beneficiarios. ^(10,17).

CONCLUSIONES

- ✓ Se determinó que existe relación significativa entre la calidad percibida y la satisfacción del programa Qali Warma en padres de la Institución Educativa Mariano Dámaso Beraún, con un nivel de significancia estadística de $p = 0,000$, por lo que se acepta la hipótesis alterna
- ✓ Se identificó que existe relación significativa entre los elementos tangibles y la satisfacción del programa Qali Warma en padres de la Institución Educativa Mariano Dámaso Beraún, con un valor de significancia de $p = 0,000$. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna.
- ✓ Se estableció que existe relación significativa entre la fiabilidad y la satisfacción del programa Qali Warma en padres de la Institución Educativa Mariano Dámaso Beraún, con un valor de significancia de $p = 0,000$; por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna.
- ✓ Se reconoció que existe una relación significativa entre la capacidad de respuesta y el nivel de satisfacción del programa Qali Warma, con un valor de significancia de $p = 0,000$, motivo por el cual se acepta la hipótesis alterna.
- ✓ Se analizó la relación entre la seguridad y la satisfacción del programa Qali Warma, encontrándose una correlación significativa ($p = 0,000$); en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.
- ✓ Se determinó que existe una relación significativa entre la empatía y el nivel de satisfacción del programa Qali Warma, con un valor de $p = 0,000$, por lo que se acepta la hipótesis alterna.

RECOMENDACIONES

A LOS DIRECTIVOS DEL PROGRAMA QALI WARMA

- ✓ Desarrollar sistemas de alerta temprana que, mediante el análisis de datos (temperaturas, fechas de entrega, reportes sanitarios), predigan riesgos de contaminación o intoxicación antes de que ocurran.
- ✓ Crear un registro formal y digitalizado donde se documenten de manera inmediata los casos de malestares, intoxicaciones o reclamos relacionados con el servicio alimentario, permitiendo una respuesta rápida y transparente ante la comunidad educativa.
- ✓ Desarrollar una plataforma tecnológica o aplicación móvil que permita registrar y monitorear en tiempo real el origen, transporte, almacenamiento y distribución de los alimentos. Esta herramienta facilitaría el seguimiento de lotes, la detección temprana de anomalías y la reducción de riesgos de intoxicación.
- ✓ Implementación de inspecciones más frecuentes y rigurosas en la recepción, almacenamiento y distribución de los alimentos, con el fin de prevenir casos de intoxicación o malestares en los estudiantes.
- ✓ Capacitación continua al personal encargado de la preparación y distribución de los alimentos, priorizando las buenas prácticas de higiene, manipulación y conservación para garantizar la inocuidad alimentaria.

A LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA

- ✓ Los docentes pueden desarrollar una ficha de observación diaria donde registren comportamientos o síntomas inusuales
- ✓ Los docentes pueden recibir formación continua en primeros auxilios, manejo de emergencias por intoxicación, e identificación de alimentos en mal estado, fortaleciendo su rol de prevención y atención inicial en el aula.
- ✓ Talleres participativos de feria en degustación saludable para sensibilizar sobre los beneficios alimentarios ofrecidos del programa Qali Warma.

- ✓ Supervisión activa al momento de la distribución y consumo de los alimentos del programa Qali Warma, observando la higiene, el orden y la aceptación por parte de los estudiantes, así como cualquier signo de malestar inmediato o rechazo del alimento.

AL PERSONAL DE ENFERMERÍA

- ✓ Establecer un registro permanente de control de salud de los estudiantes, con el fin de detectar de manera temprana posibles brotes de intoxicación.
- ✓ Participar periódicamente en capacitaciones sobre inocuidad alimentaria, intoxicaciones alimentarias y protocolos de respuesta rápida, para fortalecer la atención y el manejo inicial de los casos.
- ✓ Promover actividades educativas dirigidas a estudiantes y padres de familia sobre higiene personal, manipulación segura de alimentos y reconocimiento de síntomas de intoxicación.

A LOS ESTUDIANTES ENFERMERÍA

- ✓ Se recomienda replicar y ampliar el presente estudio a una muestra representativa de instituciones educativas a nivel nacional mediante un diseño mixto.
- ✓ Además, se puede incluir el tema calidad percibida y la incidencia de malestares o intoxicación.

A LOS PADRES DE FAMILIA

- ✓ Encuestas digitales para proponer la innovación del menú
- ✓ Implementar grupos rotativos de padres que apoyen en la observación y control diario o semanal del servicio alimentario, reportando cualquier irregularidad en la calidad, olor, textura o apariencia de los alimentos.

CAPÍTULO VI

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Organización de las Naciones Unidas para la alimentación y la agricultura (FAO). Centro Global de Alimentación Escolar [Internet]. Roma: FAO; 2024 [Consultado el 01 de julio de 2024]. Disponible en: [https://www.fao.org/platforms/school-food/around-the-world/latin-america-and-the-caribbean/peru/programa-nacional-de-alimentaci%C3%B3n-escolar-qali-warma-\(pnaeqw\)/es](https://www.fao.org/platforms/school-food/around-the-world/latin-america-and-the-caribbean/peru/programa-nacional-de-alimentaci%C3%B3n-escolar-qali-warma-(pnaeqw)/es)
2. Vasquez Estela M. El programa nacional de alimentación escolar Qali Warma y la satisfacción de los beneficiarios de las instituciones educativas del nivel primaria de la ciudad de Chota [Internet]. Universidad Nacional de Cajamarca; 2023 [citado 1 de julio de 2024] Disponible en: <https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14074/6675/Tesis%20Mery%20V%c3%a1squez.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
3. Acevedo C. Calidad del servicio y la satisfacción del consumidor. REMark [Internet]. 2019 [Consultado el 01 de julio de 2024];10(2):146-162. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/4717/471747525008.pdf>
4. Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia. La mala alimentación perjudica la salud de los niños en todo el mundo, advierte UNICEF. [Internet]. Nueva York, Unicef; 2019 [consultado 21 de mayo 2024]. Disponible en: <https://www.unicef.org/es/comunicados-prensa/la-mala-alimentaci%C3%B3n-perjudica-la-salud-de-los-ni%C3%B1os-en-todo-el-mundo-advierte>
5. Ramirez M, Zhini K, Bayas K, Maza E. El bajo rendimiento académico por falta de una alimentación saludable de los alumnos del nivel medio de la Unidad Educativa Provincia De Los Ríos, en la Ciudad de Guayaquil. Dialnet [Internet]. 2023 [Consultado el 01 de julio de 2024];9(1):409-420. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9282014>
6. Organización de las Naciones Unidas para la alimentación y la agricultura. El estado mundial de la agricultura y la alimentación.

Progresos en la lucha contra la pérdida y el desperdicio de alimentos. [Internet]. Roma. FAO; 2019 [consultado 21 de mayo 2025]. Disponible en: <https://openknowledge.fao.org/server/api/core/bitstreams/2120f787-5a49-41f5-a9fb-f4ceaac98b2c/content>

7. Camacho L. Gestión del Programa Qali Warma en la calidad del servicio de usuarios de la I.E. Gustavo Ries, Trujillo – 2019 [Internet]. Lima: Universidad César Vallejo; 2019 [consultado 21 de mayo 2025]. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/46429/Camacho_LFM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
8. Vásquez T. calidad de servicio y nivel de satisfacción de los padres de familia en referencia a los productos del programa Qali Warma del centro de educación básica especial primaria Sagrado Corazón de Jesús Ventanilla, 2023 [Internet]. Lima: Universidad San Ignacio Loyola; 2023 [consultado 21 de mayo 2025]. Disponible en: <https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/23fcd9ff-13af-4f4b-943f-6887c20e59c1/content>
9. Cipagauta D, Gutiérrez O y Sacristán C. Evaluación de la calidad en la prestación del servicio del Programa de Alimentación Escolar de la Institución Educativa Nuestra Señora de Las Mercedes-Sardinata (Norte De Santander). Perspectivas [Internet].2022 [consultado 21 de mayo 2025]. 7(2):88-108. <https://doi.org/10.22463/25909215.3584>
10. Martel ZY. Calidad percibida y satisfacción del usuario del Programa Qali Warma en Instituciones educativas de la UGEL 02 – Lima, 2018 [Internet]. Lima: Universidad César Vallejo; 2018 [citado 24 de octubre de 2023]. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/28426>
11. Ministerio de desarrollo e inclusión social. Necesidades y posibles soluciones de innovación en el programa nacional de alimentación Qali Warma [Internet]. Lima: MIDIS; 2021 [Consultado el 15 de diciembre de 2023]. Disponible en: <https://evidencia.midis.gob.pe/wp-content/uploads/2021/07/2021-Informe-final-PNAEQW-Innovacion.pdf>
12. Ramon M. Eficacia del programa nacional Qaly Warma y satisfacción de los beneficiarios, en la percepción de los directivos de las Instituciones

Educativas de la Provincia de Chíncha, 2018 [Internet]. Lima: Universidad Nacional de Educación de Alma Máter del Magisterio Nación; 2018 [citado 24 de octubre de 2023]. Disponible en: <https://repositorio.une.edu.pe/server/api/core/bitstreams/af97f23e-36ce-4284-a78c-55ece898473c/content>

- 13.** Molina G. Mariño Y. et al. Calidad del servicio de alimentación según las expectativas y percepción de los usuarios. Dialnet [Internet]. 2020 [consultado 21 de mayo 2025]. 5(1): 27-36. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7400140>
- 14.** Ortiz GB. Calidad del servicio del programa Qaly Warma y nivel de satisfacción de los estudiantes del sexto grado de la Institución Educativa Primaria N° 22233 de Chíncha, 2021 [Internet]. Lima: Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle; 2021 [consultado 24 de octubre de 2023]. Disponible en: <http://repositorio.une.edu.pe/handle/20.500.14039/6498>
- 15.** Luna EA. Servicio Alimentario y Satisfacción del Usuario del Programa Qali Warma, Huánuco, 2018 [Internet]. Lima: Universidad César Vallejo; 2018 [citado 24 de octubre de 2023]. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/29400>
- 16.** Plataforma digital única del Estado Peruano. Contraloría advierte deficiencias en el servicio de alimentación del programa Qali Warma. [Internet]. Lima: Gob.pe. 2018 [consultado 21 de mayo 2025]. Disponible en: <https://www.gob.pe/institucion/contraloria/noticias/492645-n-019-2017-cg-la-contraloria-advierde-deficiencias-en-el-servicio-de-alimentacion-del-programa-qali-warma>
- 17.** Chávez RE. Calidad de servicio en la satisfacción de padres de familia del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, 2021 [Internet]. Lima: Universidad César Vallejo; 2021 [consultado 24 de octubre de 2023]. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/76081>
- 18.** Marca SL. Aceptación, consumo y aporte calórico de las raciones ofrecidas por el Programa Nacional de Alimentación Escolar QALI WARMA en Institución Educativa N° 14773 Miramar-Vichayal-Paita –

- 2019 [Internet]. Piura: Universidad Nacional de Piura; 2019 [citado 24 de octubre de 2023]. Disponible en: <http://repositorio.unp.edu.pe/handle/UNP/2043>
- 19.** Apaza M. Zamolloa M. Calidad de servicio del programa Qali Warma y satisfacción en beneficiarios de las instituciones educativas públicas de los distritos Puno y Laraqueri, 2022 [Internet]. Puno: Universidad Nacional del Altiplano; 2023 [citado 24 de octubre de 2023]. Disponible en: https://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14082/20631/Apaza_Luz_Zamalloa_Mary.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- 20.** Moya C. Calidad del servicio y satisfacción de los comités de alimentación escolar del programa nacional de alimentación escolar Qali Warma, en las instituciones educativas de modalidad inicial en la zona urbana del distrito de Chota – 2020 [Internet]. Cajamarca: Universidad Nacional de Cajamarca; 2023 [citado 24 de octubre de 2023]. Disponible en: <https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14074/6063/Tesis%20Marisse%20Moya.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- 21.** Quijada FR. La aceptabilidad del programa nacional de alimentación escolar Qali Warma en la satisfacción de los beneficiarios en la escuela Manuel Scorza del distrito de La Oroya. [Internet]. Huancayo: Universidad Nacional del Centro del Perú; 2017 [consultado 24 de octubre de 2023]. Disponible en: https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UNCP_af810149a2ad7f9d53ab69067e3199fd
- 22.** Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo. Apoyo al programa nacional de alimentación Qali Warma [Internet]. Lima: PNUD. 2022 [consultado 21 de mayo 2025]. Disponible en: <https://www.undp.org/es/peru/proyectos/apoyo-al-programa-nacional-de-alimentacion-escolar-qali-warma#:~:text=Que%20Qali%20Warma%20cuenta%20con,de%20salud%20personal%20y%20comunitaria.>
- 23.** Delgado B. Propuesta de estrategias de gestión participativas para mejorar la atención del programa Qali Warma en la Institución educativa

- 214 Nuestra Señora De Guadalupe-Jayanca 2019. [Internet]. Lambayeque: Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo; 2023 [citado 24 de octubre de 2023]. Disponible en: <https://repositorio.unprg.edu.pe/handle/20.500.12893/11995>
- 24.** Plataforma digital única del Estado Peruano. Ica: Qali Warma implementara estrategias educativas innovadoras dirigidas a comités de alimentación escolar y padres de familia. [Internet]. Lima: Gob.pe. 2021 [consultado 21 de mayo 2025]. Disponible en: <https://www.gob.pe/institucion/wasimikuna/noticias/493569-ica-qali-warma-implementara-estrategias-educativas-innovadoras-dirigidas-a-comites-de-alimentacion-escolar-y-padres-de-familias>
- 25.** Ministerio de desarrollo e inclusión social. Guía: alimentación escolar saludable para las familias [Internet]. Lima: MIDIS; 2024 [Consultado el 15 de diciembre de 2024]. Disponible en: <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/7062603/6076060-guia-del-curso.pdf?v=1728595496>
- 26.** Pampa F. Calidad de servicio del programa nacional de alimentación escolar Qali Warma y satisfacción en las instituciones educativas del distrito de Huaraz, 2020 [Internet]. Huaraz: Universidad Nacional Santiago Atunéz de Mayolo; 2020 [citado 24 de octubre de 2023]. Disponible en: <https://repositorio.unasam.edu.pe/item/68347ab5-1ac7-4491-b762-fbae16a60f5a>
- 27.** Paucarima F. Calidad de servicio y satisfacción del usuario del programa social juntos en la municipalidad distrital de Lampa, Ayacucho - 2023 [Internet]. Lima: Universidad Autónoma del Perú; 2024 [citado 24 de octubre de 2024]. Disponible en: <https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/3312/Paucarima%20Franco%2c%20E.%20M..pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- 28.** Pérez B. Lujan J. Calidad de servicio de un programa alimentario para asegurar la alimentación escolar en la zona 8 Guayaquil, 2023 Revisa multidisciplinar [Internet]. 2023 [consultado 21 de mayo 2025]. 6(6): 13356. Doi: https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i6.4334

- 29.** Niño-Bautista L, Gamboa EM, Serrano T, et al. Percepción de satisfacción entre beneficiarios del programa de alimentación escolar en Bucaramanga-Colombia. Rev Univ Ind Santander Salud [Internet]. 2019 [consultado septiembre de 2022].;51(3):240-50. Doi: <https://doi.org/10.18273/revsal.v51n3-2019007>
- 30.** Chipa J. Satisfacción de padres de usuarios beneficiarios y servicio alimentario del programa QaliWarma durante Pandemia COVID 19 IE de Abancay 2022 [Internet]. Lima: Universidad César Vallejo; 2022 [citado 24 de octubre de 2023]. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/95718>
- 31.** Huillca M. Calidad de servicio y satisfacción desde la percepción de estudiantes de secundaria programa Qali Warma, Institución Educativa Saywite, Abancay 2022 [Internet]. Lima: Universidad César Vallejo; 2023 [citado 15 de julio de 2023]. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/107242>
- 32.** Matos RC. Nivel de satisfacción de padres de familia y calidad de servicio del programa Qali Warma en una Institución Educativa Lima, 2021. [Internet]. Lima; Universidad Cesar Vallejo; 2022 [citado 15 de julio de 2023]; Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/78229>
- 33.** Vargaya IV, Vargaya VM. Nivel de satisfacción de los usuarios y la calidad percibida de los alimentos que brinda el Programa Qali Warma en la Institución Educativa Inicial Dolores, Arequipa [Internet]. Arequipa; Universidad César Vallejo; 2021 [citado 24 de octubre de 2023]. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/77599>
- 34.** Gutarra De la Cruz Shirley. Calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios del programa Qali Warma, Huancayo-2020. [Internet]. Huancayo. Universidad Perú Ciencias e Informática; 2021 [citado 14 de julio de 2023]; Disponible en: <http://repositorio.upci.edu.pe/handle/upci/479>
- 35.** Ganga F, Alarcón N, Pedraja L. Medición de calidad de servicio mediante el modelo SERVQUAL: el caso del Juzgado de Garantía de la ciudad de Puerto Montt - Chile. Ingeniare. Revista chilena de ingeniería [Internet].

- 2019; [consultado el 15 de noviembre 2023] 27(4), Disponible en: https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-33052019000400668
- 36.** Miranda M, Romero M, Chiroboga P, Tapia L. La calidad de los servicios y la satisfacción del cliente, estrategias del marketing digital. Caso de estudio hacienda turística rancho los emilio's. Alausí. Rev. Dom. Cien [Internet]. 2021 [citado 24 de octubre de 2023];7(4), 1430-1446. Disponible en: <https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/2179>
 - 37.** Sierra A, Muñoz D. Desarrollo humano: Algunas miradas polifacéticas [Internet]. Primera edición digital. México. Editorial UNAM; marzo de 2025 [Consultado el 4 de julio de 2023]. Disponible en: <https://goo.su/O5APdj3>
 - 38.** Ministerio de desarrollo e inclusión social. Programa Nacional de alimentación escolar Qali Warma [Internet]. Lima: MIDIS; 2023 [Consultado el 5 de diciembre de 2023]. Disponible en: <https://www.gob.pe/wasimikuna>
 - 39.** Larios C del PP. Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del centro de salud de zona rural peruana. Rev Científica Enferm Lima En Línea [Internet]. 2020 [citado 24 de octubre de 2023];9(1). Disponible en: <http://revista.cep.org.pe/index.php/RECIEN/article/view/14>
 - 40.** Fariño J, Cercado A, Vera E, et al. Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en las unidades operativas de atención primaria de salud. Revistas Espacios [Internet]. 2018; [consultado el 15 de noviembre 2023] 39(32):22. Doi: <https://doi.org/10.31790/inspilip.v2i2.97>
 - 41.** Tamara JL. Aceptación del programa nacional de alimentación escolar Qali Warma y satisfacción de los beneficiarios de la Institución Educativa Pública N° 20528 "Virgen del Carmen", Barranca – Lima 2018 [Internet]. Huánuco: Universidad Nacional Hermilio Valdizan; 2019 [citado 24 de octubre de 2022]. Disponible en: <http://repositorio.unheval.edu.pe/handle/20.500.13080/5439>
 - 42.** Araya M, Castillo M, Araya M. Aceptabilidad de los almuerzos del Programa de Alimentación Escolar y estimaciones de pérdidas

- económicas asociadas en la comuna de Coquimbo, Chile. Rev Chil Nutr. [Internet]2021 [consultado el 1 octubre de 2023];48(6):908-16. <http://dx.doi.org/10.4067/S0717-75182021000600908>
- 43.** Descriptores en Ciencias de la Salud: DeCS [Internet]. Sao Paulo: BIREME; 2004. [citado 15 de julio de 2023]. Disponible en: <https://decs.bvsalud.org/es/>
 - 44.** Fernández MC. La confianza como instrumento de análisis en la cadena de valor alimentaria [Internet] Madrid: Universidad Politécnica de Madrid; 2013 [citado 24 de octubre de 2023]. Disponible en: <https://oa.upm.es/21275/>
 - 45.** Mero LC, Zambrano MI, Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en la Unidad de Salud Cuba Libre 24 horas. Revista Espacios [Internet] 2021[citado 24 de octubre de 2023] 42(02):117-24. Disponible en: <https://www.revistaespacios.com/a21v42n02/a21v42n02p10.pdf>
 - 46.** Gómez CRA. Análisis de la calidad percibida, satisfacción, valor percibido e intenciones futuras de los usuarios de los servicios deportivos públicos gestionados por Logroño Deporte [Internet] Universidad de La Rioja; España, 2017 [citado 24 de octubre de 2023]. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=46490>
 - 47.** Renteria T. Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma y satisfacción de los beneficiarios en la Institución Educativa Inicial N° 1502, Sullana 2021[Internet] Lima: Universidad César Vallejo; 2022 [citado 24 de octubre de 2023]. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/83811/Renteria_NTD-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
 - 48.** Rivera T. La calidad del servicio y su influencia en la satisfacción del usuario del programa nacional de alimentación escolar Qali Warma, San Ignacio 2023[Internet] Cajamarca; Universidad Nacional de Cajamarca; 2023 [citado 29 de octubre de 2024]. Disponible en: <http://190.116.36.86/bitstream/handle/20.500.14074/6952/Tesis%20Tania%20Rivera.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
 - 49.** Machaca Ramos MY. Calidad del servicio del programa nacional de alimentación escolar Qali Warma y nivel de satisfacción en comités de

alimentación escolar de Palpa, 2018. [Internet] Lima; Universidad César Vallejo; 2018 [citado 24 de octubre de 2023]. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/31261>

50. Diaz V. Nivel de satisfacción de la prestación del servicio de alimentación brindada por el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma a beneficiarios de la Institución Educativa Emblemática de San Juan de la Libertad Chachapoyas. [Internet] La libertad; Universidad Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas; 2021 [citado 24 de octubre de 2023]. Disponible en: <https://repositorio.untrm.edu.pe/handle/20.500.14077/2259>

51. Cueva Rodríguez GM. Programa Qali Warma y nivel de satisfacción en los usuarios de la institución educativa N° 82063 Jesús, Cajamarca, 2022. [Internet] Lima; Universidad San Martín de Porres; 2023 [citado 24 de octubre de 2023]. Disponible en: <https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/13005>

CÓMO CITAR ESTE TRABAJO DE INVESTIGACION

Beraun C. Calidad percibida y satisfacción del programa Qali Warma en padres de la institución educativa Mariano Dámaso Beraún 2023 [Internet] Huánuco; Universidad de Huánuco; 2023 [consultado]. Disponible en: <http://.....>

ANEXOS

ANEXO 01

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título del estudio: Calidad percibida y satisfacción en los padres de familia respecto al programa Qali Warma en la institución educativa Mariano Dámaso Beraún - Huánuco 2023

Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Variables e indicadores
¿Cuál es la relación entre la calidad percibida y satisfacción del programa Qali Warma en padres de la institución educativa Mariano Dámaso Beraún – Huánuco 2023??	Determinar la relación entre la calidad percibida y satisfacción del programa Qali Warma en padres de la institución educativa Mariano Dámaso Beraún – Huánuco 2023	<p>Hi. Existe relación significativa entre la calidad percibida y satisfacción del programa Qali Warma en padres de la institución educativa</p> <p>Ho. No existe relación significativa entre la calidad percibida y satisfacción del programa Qali Warma en padres de la institución educativa</p>	<p>Variable 1</p> <p>Variable de caracterización</p>

Problemas específicos	Objetivos específicos		Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala de medición
¿Cuáles son las características generales de la población?	Identificar las características sociodemográficas		Edad del padre	En años	6 ítems	Razón
			Género del padre	Masculino		Nominal
				Femenino		Dicotómica
			Formación académica	Primaria incompleta		Ordinal Politómica
				Primaria completa		
				Secundaria		
				incompleta		
				Secundaria completa		
				Superior universitario/ técnico		
			Edad del niño	En años		Razón, Ordinal
Género de su hijo	Masculino	Nominal				
	Femenino	Dicotómica				
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Variable 2 Calidad percibida			
			Dimensión	Indicadores	Valores	Escala de medición
¿Cuál es la relación de los elementos	Identificar la relación significativa	Hi1. Existe relación significativa entre elementos tangibles y	Elementos tangibles	• Envase de los productos	Bueno (8-10)	Ordinal
					Regular (5 - 7)	
					Malo (2-4)	

tangibles y la entre elementos la satisfacción del
 satisfacción del tangibles y la programa Qali Warma
 programa Qali satisfacción del en padres de la
 Warma en padres programa Qali institución educativa
 de la institución Warma en Mariano Dámaso
 educativa padres de la Beraún
 Mariano Dámaso institución **Ho₁**. No existe relación
 Beraún – educativa significativa entre
 Huánuco 2023? Mariano Dámaso elementos tangibles y
 Beraún – la satisfacción del
 Huánuco 2023 programa Qali Warma
 en padres de la
 institución educativa
 Mariano Dámaso
 Beraún.

¿Cuál es la Establecer la **Hi₂**. Existe relación Fiabilidad
 relación de la relación de la significativa entre
 fiabilidad y la fiabilidad y la fiabilidad y la
 satisfacción del satisfacción del satisfacción del
 programa Qali programa Qali programa Qali Warma
 Warma en padres Warma en

- Presentación del envase

- Corrección de Bueno (8-10)
errores Regular (5 - 7)
- Interés de los Malo (2-4)
docentes

de la institución educativa
 padres de la institución educativa
 en padres de la institución educativa
Ho₂. No existe relación significativa entre fiabilidad y la satisfacción del programa Qali Warma en padres de la institución educativa

¿Cuál es la relación de capacidad de respuestas y la satisfacción del programa Qali Warma en padres de la institución educativa
 Reconocer la relación de capacidad de respuestas y la satisfacción del programa Qali Warma en padres de la institución educativa
Hi₃. Existe relación significativa entre capacidad de respuestas y la satisfacción del programa Qali Warma en padres de la institución educativa
Ho₃. No existe relación significativa entre capacidad de respuestas y la

- Reacción inmediata ante problemas Bueno (8-10)
Regular (5 - 7)
Malo (2-4)
- Entrega oportuna de los alimentos

	Beraún – satisfacción del Huánuco 2023.	–	satisfacción del programa Qali Warma en padres de la institución educativa		
¿Cuál es la relación de la seguridad y la satisfacción del programa Qali Warma en padres de la institución educativa Mariano Dámaso Beraún – Huánuco 2023?	Detallar la relación de la seguridad y la satisfacción del programa Qali Warma en padres de la institución educativa Mariano Dámaso Beraún – Huánuco 2023.	la	Hi4. Existe relación significativa entre la seguridad y la satisfacción del programa Qali Warma en padres de la institución educativa Ho4. No existe relación significativa entre la seguridad y la satisfacción del programa Qali Warma en padres de la institución educativa	Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> Calidad de los productos Bueno (8-10) Regular (5 - 7) Malo (2-4) Confianza en el profesionalismo del personal
¿Cuál es la relación de la empatía con la	Precisar la relación de la empatía y la	la	Hi5. Existe relación significativa entre la empatía y la satisfacción	Empatía	<ul style="list-style-type: none"> Preocupación de la institución educativa Bueno (8-10) Regular (5 - 7) Malo (2-4)

satisfacción del programa Qali Warma en padres de la institución educativa
 satisfacción del programa Qali Warma en padres de la institución educativa
 del programa Qali Warma en padres de la institución educativa
Ho5. No existe relación significativa entre empatía y satisfacción del programa Qali Warma en padres de la institución educativa

- No es del agrado de muchos

Variable 3 Nivel de satisfacción

Dimensión	Indicadores	Valores	Escala de medición
Valor percibido	<ul style="list-style-type: none"> • Aumento de energía • Información de los beneficios 	Satisfecho (8-10) Medianamente satisfecho (5-7) Insatisfecho (2 - 4)	Ordinal
Confianza del producto recibido	<ul style="list-style-type: none"> • Elaboración de los alimentos • Confianza de los ingredientes • Confianza del consumo • Mejora del aprendizaje y 	Satisfecho (16 - 20) Medianamente satisfecho (10 - 15) Insatisfecho (4 - 9)	

Expectativa	beneficio para la salud
	<ul style="list-style-type: none"> • Presentación y Satisfecho (16 - 20) • Distribución en Medianamente satisfecho (10 - 15) • Alimentos en Insatisfecho (4 - 9) • Satisface las expectativas

Tipo de estudio	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Aspectos éticos	Estadística descriptiva e inferenciales
Según intervención: Observacional Según número de medición: Transversal Según planificación:	La población abarca 148 padres de familia de la institución educativa; no se usó ningún tipo de muestreo.	Se aplicó la técnica entrevista y los instrumentos en: cuestionarios	Se tendrá en cuenta los principios bioéticos: <ul style="list-style-type: none"> • Beneficencia • No maleficencia • Autonomía • Justicia 	Se aplicó estadístico descriptivo de frecuencias y porcentajes Se consideró el estadístico de prueba no paramétrica del coeficiente de Rho Spearman; "valor p" es < 0, 05 que estimó la relación entre variables.

Prospectivo	Se consideró a	• Veracidad
Según número	padres de familia	• Fidelidad y
de variables:	quienes han	consentimiento
Analítico	autorizado	informado
	mediante un	
	consentimiento	
	informado y	
	escolares que	
	asisten a la	
	institución	
	educativa. Por el	
	contrario, se	
	excluyeron a	
	padres que	
	rechazaron	
	participar, y no	
	firmaron	
Nivel del estudio		
Relacional		

Diseño del estudio

X

N r

Y

Donde:

n = Muestra
aleatoria: Padres
de familia

X = Variable
calidad percibida

Y = Variable
Satisfacción

r = Correlación

ANEXO 02
INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS
ANTES DE LA VALIDACIÓN
CUESTIONARIO DE CARACTERÍSTICAS GENERALES

Título: Calidad percibida y satisfacción del programa Qali Warma en padres de la institución educativa Mariano Dámaso Beraún – Huánuco 2023.

Instrucciones: Señores padres de familia, en el siguiente formato responder y marque con (X) la alternativa. Tener en consideración que la participación es anónima y voluntaria. **Gracias por su participación.**

CARACTERÍSTICAS DEMOGRÁFICAS DEL PADRE DE FAMILIA

Edad

1) ¿Qué edad tiene?

Género

2) ¿Cuál es su género?

Femenino ()

Masculino ()

CARACTERÍSTICAS SOCIALES DEL PADRE DE FAMILIA

Formación académica

3) ¿Cuál es su nivel educativo?

Primaria incompleta ()

Primaria completa ()

Secundaria incompleta ()

Secundaria completa ()

Superior universitario/ técnico ()

Estado civil

4) ¿Cuál es su estado civil?

Soltero ()

Casado ()

Conviviente ()

Divorciado ()

Viudo ()

I. CARACTERÍSTICAS DEMOGRÁFICAS DEL NIÑO/ NIÑA

Edad

5) ¿Cuántos años tiene su menor?

Género

6) ¿Cuál es el sexo de su hijo/hija?

Femenino ()

Masculino ()

ANTES DE LA VALIDACIÓN

CUESTIONARIO DE CALIDAD PERCIBIDA QUE BRINDA EL PROGRAMA DE QALI WARMA

Título: Calidad percibida y satisfacción del programa Qali Warma en padres de la institución educativa Mariano Dámaso Beraún – Huánuco 2023.

Instrucciones: Señores padres de familia, en el siguiente formato usted encontrará las siguientes interrogantes, por favor contestar. Resalte con una (X) la opción elegida.

N°	CALIDAD PERCIBIDA	ESCALA				
	Dimensión 1: Elementos tangibles	1. Totalmente en desacuerdo	2. En desacuerdo	3. En parte	4. De acuerdo	5. Totalmente de acuerdo
1	El envase es adecuado para los productos que ofrece Qali Warma					
2	Tiene buena presentación los envases de Qali Warma					
3	Los representantes de Qali Warma se hacen presentes en la institución y tienen buena apariencia					
	Dimensión 2: Fiabilidad					
4	Percibe que coexiste garantía en los productos de Qali Warma					
5	Los representantes					

	de Qali Warma efectúan inspecciones a la escuela para prever que algunos productos caduquen					
6	El servicio que ofrece Qali Warma satisface sus perspectivas					
7	Desde que inició Qali Warma se ha ido amonestando errores en la entrega de los productos					
8	Los profesores del colegio muestran interés por inspeccionar las condiciones de los productos de Qali Warma					
	Dimensión 3: Capacidad de respuesta					
9	Si existe algún inconveniente con los productos de Qali Warma las autoridades intervienen de inmediato					
10	Es muy difícil que los productos caduquen y se entreguen					

	oportunamente a los estudiantes					
11	Todos los escolares tienen la misma oportunidad de recibir los alimentos de Qali Warma					
	Dimensión 4: Seguridad					
12	Percibe que los productos de Qali Warma son de calidad					
13	Confía en que los personales de Qali Warma intervengan con profesionalismo y no distribuyan productos dañinos para los estudiantes					
14	Capacitan los encargados sobre la elaboración de los productos de Qali Warma					
	Dimensión 5: Empatía					
15	Cada padre es atendido por el profesor a la hora de entrega los productos de Qali Warma					
16	El colegio se preocupa por mantener					

	informado al padre de familia sobre los beneficios de los alimentos de Qali Warma					
17	Existe flexibilidad para entender que no a todos les gustan los alimentos de Qali Warma					
18	Existe flexibilidad para entender que todos los padres no pueden recoger en un mismo día los productos					

CUESTIONARIO DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN QUE BRINDA EL PROGRAMA DE QALI WARMA

Título: Calidad percibida y satisfacción del programa Qali Warma en padres de la institución educativa Mariano Dámaso Beraún – Huánuco 2023.

Instrucciones: Señores padres de familia en el siguiente formato usted hallará una sucesión de interrogantes, cuyo fin de identificar la calidad percibida que brinda de Qali Warma, por favor. Marque con (X) la opción elegida.

N°	NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CONSUMIDOR	ESCALA				
	Dimensión 1: Valor percibido	1. Totalmente en desacuerdo	2. En desacuerdo	3. En parte	4. De acuerdo	5. Totalmente de acuerdo
1	Conoce los beneficios del Programa Qali Warma y lo hace sentir satisfecho					
2	Conoce sobre los valores energéticos de los productos de Qali Warma le brinda confianza cuando lo consume					
3	Reconoce que cuando empezó a consumir productos de Qali Warma su hijo tenía mayor energía para estudiar.					
4	Está satisfecho con Qali Warma porque le informan sobre los beneficios de los productos en la salud					
5	Siente confianza en los alimentos de Qali					

	Warma porque le informan que cantidad debe consumir en cada comida					
	Dimensión 2: Confianza del producto recibido					
6	Se siente satisfecho porque conoce que empresa elabora los productos de Qali Warma.					
7	Confía en la forma en que son elaborados los productos de Qali Warma					
8	Recibe alimentos de Qali Warma según lo programado.					
9	Confía en que ningún ingrediente es dañino para la salud.					
10	Confía que durante el consumo no desarrollará ninguna alergia u otra enfermedad.					
11	Confía que mejorará su aprendizaje y que es beneficioso para su salud.					
	Dimensión 3: Expectativa					
12	Los productos tienen una presentación adecuada y de sabor agradable					
13	Anhelaría que los alimentos se					

	distribuyeran incluso en vacaciones.					
14	Los alimentos deberían ser saludables en buenas condiciones y no que estén por caducar.					
15	Los alimentos que reciben cumplen con la expectativa como padre de familia					

ANEXO 03

INSTRUMENTOS DESPUÉS DE LA VALIDACIÓN CUESTIONARIO DE CALIDAD PERCIBIDA QUE BRINDA EL PROGRAMA DE QALI WARMA

Título: Calidad percibida y satisfacción del programa Qali Warma en padres de la institución educativa Mariano Dámaso Beraún – Huánuco 2023.

Instrucciones: Señores padres de familia en el siguiente formato usted hallará una sucesión de interrogantes, cuyo fin será identificar la calidad percibida que brinda Qali Warma, por favor contestar con honestidad. Marque con una (X). Tener en consideración que la participación es anónima y voluntaria.

1	TD	Totalmente en desacuerdo
2	ED	En desacuerdo
3	EP	En parte
4	DA	De acuerdo
5	TA	Totalmente de acuerdo

N °	CALIDAD PERCIBIDA	ESCALA				
	Dimensión 1: Elementos tangibles	1. TD	2. ED	3. EP	4. DA	5. TA
1	¿Considera que es apropiado los envases de los productos de Qali Warma?					
2	¿Considera que el envase de los productos, tiene buena presentación?					
	Dimensión 2: Fiabilidad					
3	¿Se fueron corrigiendo los errores en la entrega oportuna de los productos de Qali Warma?					
4	¿Los docentes muestran interés por revisar el estado de los productos de Qali Warma?					
	Dimensión 3: Capacidad de respuesta					
5	¿Las autoridades actúan de inmediato ante algún problema sucedido con los productos de Qali Warma?					
6	¿Todos los estudiantes reciben los mismos alimentos y de manera oportuna?					

	Dimensión 4: Seguridad					
7	¿Considera que son de calidad los productos de Qali Warma?					
8	¿Confía en que los trabajadores de Qali Warma operen con profesionalismo y no distribuyan productos dañinos para la salud de sus hijos?					
	Dimensión 5: Empatía					
9	¿La institución se preocupa por mantener informado al padre de familia sobre los beneficios de los alimentos de Qali Warma?					
10	¿Se entiende que no a todos los niños les gustan los alimentos de Qali Warma?					

CUESTIONARIO DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN QUE BRINDA EL PROGRAMA DE QALI WARMA

Título: Calidad percibida y satisfacción del programa Qali Warma en padres de la institución educativa Mariano Dámaso Beraún – Huánuco 2023.

Instrucciones: Señores padres de familia”, en el siguiente formato usted hallará una serie de interrogantes, para conocer el nivel de satisfacción que brinda Qali Warma, por favor contestar con honestidad. Marque con una (X). Tener en consideración que la participación es anónima y voluntaria.

1	TD	Totalmente en desacuerdo
2	ED	En desacuerdo
3	EP	En parte
4	DA	De acuerdo
5	TA	Totalmente de acuerdo

N °	NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CONSUMIDOR	ESCALA				
	Dimensión 1: Valor percibido	1. TD	2. ED	3. EP	4. DA	5. TA
1	¿Su hijo tiene mayor energía para estudiar, desde que empezó a consumir productos de Qali Warma?					
2	¿Está satisfecho con Qali Warma porque le informan sobre los beneficios de los productos en la salud?					
	Dimensión 2: Confianza del producto recibido					
3	¿Confía en la forma en que son elaborados los alimentos de Qali Warma?					
4	¿Confía en que ningún ingrediente sea dañino para la salud de su hijo?					
5	¿Confía que, durante el consumo de los alimentos, su hijo no desarrollará ninguna alergia u otra enfermedad?					
6	¿Confía que gracias a los alimentos de Qali Warma, su hijo mejorará su aprendizaje y que será beneficioso para su salud?					
	Dimensión 3: Expectativa					
7	¿Los productos de Qali Warma tienen una buena presentación y es de sabor agradable para su hijo?					
8	¿Desearía que se distribuyeran en vacaciones los alimentos de Qali Warma?					

9	¿Considera que los alimentos son saludables, estén en buenas condiciones y no que estén por caducar?					
10	¿Los alimentos que reciben de Qali Warma, cumplen con su expectativa como padre de familia?					

ANEXO 4 CONSTANCIA DE VALIDEZ

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Graciela M. Ponciano Reyes
De profesión Enfermera, actualmente ejerciendo el cargo de Enfermera Asesora y Docencia

por medio del presente hago constar que he revisado y validado los instrumentos de recolección de datos, presentado por la alumna Carmen Andrea Beraun Espinoza, con DNI 71885514, aspirante al título de Enfermería de la Universidad de Huánuco; el cual será utilizado para recabar información necesaria para la tesis titulado "Calidad percibida y satisfacción de los padres respecto al programa Qali Warma en estudiantes del nivel primario de la institución educativa Mariano Damaso Beraun – Huánuco 2023".

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Instrumento 1 Escala del nivel de satisfacción que brinda el programa de Qali Warma	<input type="checkbox"/> Aplicable después de corregir <input checked="" type="checkbox"/> Aplicable <input type="checkbox"/> No aplicable
Instrumento 2 Escala de calidad percibida que brinda el programa de Qali Warma	<input type="checkbox"/> Aplicable después de corregir <input checked="" type="checkbox"/> Aplicable <input type="checkbox"/> No aplicable

Apellidos y nombres del juez/experto validador. Dr/ Mg:
Ponciano Reyes Graciela

DNI: 27.435.200

Especialidad del validador: Salud Pública


Graciela M. Ponciano Reyes
LIC. ENFERMERIA
 Firma/Sello

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Alicia M. Camero Tineo

De profesión Lic Enfermería, actualmente ejerciendo el cargo de Docente UDA, Asistencial HRAHUM.

-----por medio del presente hago constar que he revisado y validado los instrumentos de recolección de datos, presentado por la alumna Carmen Andrea Beraun Espinoza, con DNI 71885514, aspirante al título de Enfermería de la Universidad de Huánuco; el cual será utilizado para recabar información necesaria para la tesis titulado "Calidad percibida y satisfacción de los padres respecto al programa Qali Warma en estudiantes del nivel primario de la institución educativa Mariano Damaso Beraun – Huánuco 2023".

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Instrumento 1 Escala del nivel de satisfacción que brinda el programa de Qali Warma	<input type="checkbox"/> Aplicable después de corregir <input checked="" type="checkbox"/> Aplicable <input type="checkbox"/> No aplicable
Instrumento 2 Escala de calidad percibida que brinda el programa de Qali Warma	<input type="checkbox"/> Aplicable después de corregir <input checked="" type="checkbox"/> Aplicable <input type="checkbox"/> No aplicable

Apellidos y nombres del juez/experto validador. Dr/ Mg: CAMERO TINEO, ALICIA MERCEDES

DNI: 22465192

Especialidad del validador: Salud pública y Docencia UNIVERSITARIO


 Firma/sello
 Mg. Alicia M. Camero Tineo
 CIENCIAS DE LA SALUD

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Bertha Serna Román

De profesión Enfermera docente, actualmente ejerciendo el cargo de

-----por medio del presente hago constar que he revisado y validado los instrumentos de recolección de datos, presentado por la alumna Carmen Andrea Beraun Espinoza, con DNI 71885514, aspirante al título de Enfermería de la Universidad de Huánuco; el cual será utilizado para recabar información necesaria para la tesis titulado "Calidad percibida y satisfacción de los padres respecto al programa Qali Warma en estudiantes del nivel primario de la institución educativa Mariano Damaso Beraun – Huánuco 2023".



OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Instrumento 1 Escala del nivel de satisfacción que brinda el programa de Qali Warma	<input type="checkbox"/> Aplicable después de corregir <input checked="" type="checkbox"/> Aplicable <input type="checkbox"/> No aplicable
Instrumento 2 Escala de calidad percibida que brinda el programa de Qali Warma	<input type="checkbox"/> Aplicable después de corregir <input checked="" type="checkbox"/> Aplicable <input type="checkbox"/> No aplicable

Apellidos y nombres del juez/experto validador. Dr/ Mg:
HE. BERTHA SERNA ROMÁN

DNI: 22518726

Especialidad del validador: Psicología


 Bertha Serna Román
 Lic./Enfermera
 CEP 2101

Firma/sello

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Luz Nélida Zegovia Santos

De profesión Enfermera, actualmente ejerciendo el cargo de Docente de la Universidad de Huánuco

por medio del presente hago constar que he revisado y validado los instrumentos de recolección de datos, presentado por la alumna Carmen Andrea Beraun Espinoza, con DNI 71885514, aspirante al título de Enfermería de la Universidad de Huánuco; el cual será utilizado para recabar información necesaria para la tesis titulado "Calidad percibida y satisfacción de los padres respecto al programa Qali Warma en estudiantes del nivel primario de la institución educativa Mariano Damaso Beraun – Huánuco 2023".

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Instrumento 1 Escala del nivel de satisfacción que brinda el programa de Qali Warma	<input type="checkbox"/> Aplicable después de corregir <input checked="" type="checkbox"/> Aplicable <input type="checkbox"/> No aplicable
Instrumento 2 Escala de calidad percibida que brinda el programa de Qali Warma	<input type="checkbox"/> Aplicable después de corregir <input checked="" type="checkbox"/> Aplicable <input type="checkbox"/> No aplicable

Apellidos y nombres del juez/experto validador. Dr/ Mg:
Zegovia Santos Luz Nélida

DNI: 73325821

Especialidad del validador: Salud Pública y Docencia Universitaria


Luz Nélida Zegovia Santos
LIC. ENFERMERIA
CEP. 18024

Firma/sello

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, EDSON MATAIC MEZA ESPINOZA
 De profesión LC. ENFERMERIA actualmente ejerciendo el cargo de DOCENTE VDH- ASISTENCIAL AMI'CSF
 _____ por medio del presente hago constar que he

revisado y validado los instrumentos de recolección de datos, presentado por la alumna Carmen Andrea Beraun Espinoza, con DNI 71885514, aspirante al título de Enfermería de la Universidad de Huánuco; el cual será utilizado para recabar información necesaria para la tesis titulado "Calidad percibida y satisfacción de los padres respecto al programa Qali Warma en estudiantes del nivel primario de la institución educativa Mariano Damaso Beraun – Huánuco 2023".

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Instrumento 1 Escala del nivel de satisfacción que brinda el programa de Qali Warma	<input type="checkbox"/> Aplicable después de corregir <input checked="" type="checkbox"/> Aplicable <input type="checkbox"/> No aplicable
Instrumento 2 Escala de calidad percibida que brinda el programa de Qali Warma	<input type="checkbox"/> Aplicable después de corregir <input checked="" type="checkbox"/> Aplicable <input type="checkbox"/> No aplicable

Apellidos y nombres del juez/experto validador. Dr/ Mg:

MEZA ESPINOZA, EDSON MATAIC

DNI: 40089813

Especialidad del validador: ENF USONATOLOGO

Edson Mataic Meza Espinoza
 Mg. EDSON MATAIC MEZA ESPINOZA
 ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA EN SALUD
 CEP 41106 - Reg. 1135

Firma/sello

ANEXO 05

DOCUMENTOS DE AUTORIZACIÓN

"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO"

Huánuco, 17 de mayo del 2023

Dr. Gilmer Raúl Alvarado Vicente

DIRECTOR DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA "MARIANO DAMASO BERAUN"

ASUNTO: SOLICITO AUTORIZACIÓN PARA LA EJECUCIÓN DE MI TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Es grato dirigirme a usted para saludarle cordialmente, con el debido respeto me presento y expongo a su digno despacho que siendo alumna del VIII ciclo de la escuela de enfermería de la universidad de Huánuco, vengo desarrollando el trabajo de investigación titulado: "CALIDAD PERCIBIDA Y SATISFACCIÓN DE LOS PADRES RESPECTO AL PROGRAMA QALI WARMA EN ESTUDIANTES DEL NIVEL PRIMARIO DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA MARIANO DAMASO BERAUN – HUÁNUCO 2023".

Por tal razón, solicito la autorización respectiva para llevar a cabo la ejecución de mi trabajo de investigación, teniendo en cuenta que las preguntas serán aplicadas a los padres de familia de la institución que dignamente presenta.

POR LO EXPUESTO

Agradecido por su gentil atención por las facilidades que el caso amerita, me suscribo a usted reiterándole mis saludos y estima personal.


ALUMNA DE PRE – GRADO

Beraun Espinoza Carmen

DNI: 71885514

I.E.I.P.M. N° 52203 «MDH»	
FAU «RAMBA»-AMAILL.	
Nº de Reg.	342 Folio 01
Fecha	17-05-2023
Hora	12.15 PM
Firma	

ANEXO 06 BASE DE DATOS

	EDADPAD	GÉNERO	NIVELDEI	ESTADOCI	EDADEL	GÉNEROD	ÍTEMA1	ÍTEMA2	ÍTEMA3	ÍTEMA4	ÍTEMA5	ÍTEMA6	ÍTEMA7	ÍTEMA8	ÍTEMA9	ÍTEMA10	ÍTEMB
1	29	2	1	1	6	1	4	4	4	2	2	4	3	3	5	3	
2	33	2	4	3	6	2	2	4	4	3	3	4	2	3	4	2	
3	34	2	5	3	6	1	4	4	4	3	3	4	3	3	2	4	
4	40	2	2	3	6	2	4	4	4	5	4	5	4	4	4	2	
5	40	2	3	4	6	2	5	5	5	5	5	5	4	3	3	5	
6	35	2	4	3	6	2	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	
7	38	1	2	3	6	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
8	51	1	5	2	6	1	4	3	4	3	5	5	2	4	1	3	
9	52	1	3	3	6	2	4	4	5	3	3	4	4	5	2	4	
10	45	2	4	1	6	1	3	3	4	3	2	4	3	4	3	4	
11	35	2	5	3	6	2	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	
12	36	2	5	1	6	2	4	5	4	1	3	5	4	5	3	4	
13	34	2	5	3	7	1	4	3	4	4	4	2	1	3	5	4	
14	43	1	3	3	7	1	3	1	3	4	4	4	4	1	4	4	
15	33	2	2	3	6	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
16	40	2	4	3	6	2	4	3	4	3	3	4	3	3	2	3	
17	23	2	5	3	6	1	3	4	3	2	2	4	3	3	2	3	
18	35	2	5	1	6	1	3	3	3	2	3	2	3	2	2	4	
19	25	2	5	1	6	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
20	50	1	1	3	6	1	5	5	2	2	1	4	2	2	2	5	
21	32	1	4	3	6	2	4	3	2	1	1	1	3	2	2	4	
22	27	1	5	2	6	2	3	2	2	2	3	1	2	3	2		
23	28	2	1	3	7	2	3	3	4	4	5	3	4	4	4	3	
24	40	2	5	3	7	2	4	3	2	3	3	3	1	2	3	5	
25	50	2	4	2	7	2	4	3	5	5	5	5	3	4	3	2	
26	32	1	4	1	7	1	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	
27	24	2	3	5	7	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
28	28	1	4	2	7	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	

1 : EDADPADRE						29	Visible: 47 de 47 variables											
	EDADPAD	GÉNERO	NIVELDEI	ESTADOCI	EDADEL	GÉNEROD	ÍTEMA1	ÍTEMA2	ÍTEMA3	ÍTEMA4	ÍTEMA5	ÍTEMA6	ÍTEMA7	ÍTEMA8	ÍTEMA9	ÍTEMA10	ÍTEMB	
28	28	1	4	2	7	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
29	30	2	4	2	7	2	4	3	3	2	1	2	4	4	2	3		
30	45	2	5	2	7	1	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4		
31	30	2	5	3	8	1	3	3	4	5	5	5	3	5	3	3		
32	32	2	5	2	7	2	4	3	3	3	2	3	3	4	1	3		
33	32	2	5	2	7	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
34	39	2	5	3	8	2	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3		
35	33	2	4	3	7	2	4	4	1	4	4	4	4	3	2	2		
36	42	2	2	3	8	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
37	34	1	4	3	7	2	2	5	3	2	2	4	2	3	2	3		
38	34	1	4	3	7	2	2	5	3	2	2	4	2	3	2	3		
39	47	2	4	3	8	2	2	3	2	3	3	2	2	4	3	2		
40	24	2	5	1	7	1	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4		
41	34	1	3	3	7	1	5	5	3	5	5	5	4	1	5	5		
42	33	2	4	3	7	1	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3		
43	27	2	4	3	7	2	3	4	3	3	3	2	4	4	4	3		
44	36	2	4	3	7	2	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4		
45	46	2	3	3	7	2	5	4	3	3	4	3	3	4	5	5		
46	27	2	3	1	7	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4		
47	55	2	1	3	8	1	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3		
48	43	2	4	2	8	1	4	4	1	3	1	5	3	3	5	5		
49	29	2	4	1	7	1	3	3	4	3	2	4	3	4	4	3		
50	40	2	5	3	7	2	1	1	2	1	1	4	2	4	2	1		
51	49	1	5	2	7	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		
52	47	2	1	1	7	2	3	4	3	3	3	2	3	3	2	4		
53	24	2	5	1	7	1	3	2	5	3	4	4	5	4	4	4		
54	28	2	4	1	7	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
55	33	1	3	3	6	1	4	4	4	3	3	5	5	4	5	4		
◀ ▶ Vista de datos / Vista de variables ▶																		
SPSS El procesador está preparado																		

1 EDADPADRE				29		Visible: 47 de 47 variables											
	EDADPAD	GÉNERO	NIVELDEI	ESTADOCI	EDADDEL	GÉNEROD	ÍTEMA1	ÍTEMA2	ÍTEMA3	ÍTEMA4	ÍTEMA5	ÍTEMA6	ÍTEMA7	ÍTEMA8	ÍTEMA9	ÍTEMA10	ÍTEMB
82	45	2	4	1	6	2	3	4	1	3	2	5	5	5	5	3	3
83	40	2	5	1	7	2	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4
84	25	2	4	1	6	1	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
85	37	2	2	3	7	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
86	48	1	2	3	7	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
87	36	2	4	4	7	2	2	2	2	4	2	3	4	2	4	2	3
88	34	2	3	3	7	1	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5
89	33	2	5	3	7	2	4	4	4	5	3	5	1	3	5	1	1
90	24	2	4	1	7	1	4	4	3	1	4	4	1	4	4	5	5
91	45	1	4	2	7	2	5	5	5	5	3	3	4	1	5	3	3
92	38	1	4	3	7	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
93	34	2	3	3	7	2	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4
94	40	2	2	3	8	2	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	2
95	47	2	4	3	8	1	4	5	5	3	5	3	4	4	5	4	4
96	44	1	5	3	8	2	5	4	3	3	3	4	4	4	2	4	4
97	33	2	4	2	8	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
98	42	2	5	1	7	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
99	43	2	3	1	7	2	4	4	3	3	2	4	3	2	4	2	2
100	40	1	5	3	8	1	3	4	3	1	3	3	2	5	3	4	4
101	31	2	5	3	6	1	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3
102	53	2	3	2	6	2	5	5	5	4	2	3	5	4	5	4	4
103	37	1	3	3	7	2	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3
104	41	2	2	3	6	1	4	3	4	3	2	4	3	3	5	3	3
105	42	2	5	2	8	2	5	5	4	4	4	5	5	4	5	2	2
106	29	2	5	1	8	2	3	3	2	2	3	3	1	2	2	2	2
107	23	2	5	1	6	2	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3
108	42	2	1	3	7	2	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4
109	36	2	5	1	7	1	4	5	4	5	4	5	4	3	4	3	3

1: EDADPADRE					29	Visible: 47 de 47 variables											
	EDADPAD	GÉNERO	NIVELDEI	ESTADOCI	EDADDEL	GÉNEROD	ÍTEMA1	ÍTEMA2	ÍTEMA3	ÍTEMA4	ÍTEMA5	ÍTEMA6	ÍTEMA7	ÍTEMA8	ÍTEMA9	ÍTEMA10	ÍTEMB
55	33	1	3	3	6	1	4	4	4	3	3	5	5	4	5	4	
56	27	2	4	3	7	2	4	4	4	3	2	4	2	3	2	4	
57	33	2	4	3	6	1	4	3	2	1	2	4	2	2	3	1	
58	33	2	4	1	7	2	4	4	4	5	5	5	5	5	5	3	
59	39	2	5	1	6	1	3	3	4	5	4	5	3	4	5	5	
60	45	2	4	1	7	2	1	4	2	1	5	3	3	2	1	2	
61	29	2	2	3	6	2	4	4	4	5	2	5	5	4	4	4	
62	39	2	4	3	7	2	4	3	3	2	3	4	2	2	2	5	
63	35	2	5	3	6	2	5	4	4	5	4	4	5	3	4	4	
64	40	2	5	2	6	1	3	3	3	5	2	3	3	2	2	3	
65	21	2	4	1	6	2	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	
66	26	2	5	1	7	2	3	2	2	2	3	4	3	3	5	3	
67	26	2	5	1	7	2	3	2	2	2	3	4	3	3	5	4	
68	28	2	5	1	7	1	4	4	3	4	3	4	2	4	3	2	
69	36	2	4	2	7	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	
70	40	1	5	3	8	1	3	2	3	3	2	4	2	2	1	3	
71	32	2	4	3	7	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	2	
72	46	2	2	1	7	2	4	4	3	4	3	4	2	3	3	4	
73	45	1	4	2	7	2	4	4	3	3	2	2	3	4	2	2	
74	44	2	4	1	8	1	4	4	4	4	4	4	3	3	4	2	
75	32	2	5	1	7	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
76	55	2	2	4	6	2	2	4	2	3	2	4	4	3	5	3	
77	45	1	4	3	6	1	4	3	3	1	1	3	3	3	3	2	
78	31	1	4	3	7	1	5	5	4	3	3	4	3	3	4	3	
79	39	2	2	2	6	2	5	5	3	3	3	3	2	3	3	3	
80	50	2	2	2	6	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
81	27	2	4	3	6	1	3	4	4	4	2	2	2	3	3	2	
82	45	2	4	1	6	2	3	4	1	3	2	5	5	5	3	3	

1: EDADPADRE						29	Visible: 47 de 47 variables											
	EDADPAD	GÉNERO	NIVELDEI	ESTADOC	EDADDEL	GÉNEROD	ÍTEMA1	ÍTEMA2	ÍTEMA3	ÍTEMA4	ÍTEMA5	ÍTEMA6	ÍTEMA7	ÍTEMA8	ÍTEMA9	ÍTEMA10	ÍTEMB	
109	36	2	5	1	7	1	4	5	4	5	4	5	4	3	4	3		
110	27	2	5	1	7	2	5	5	3	3	4	5	3	5	4	4		
111	44	1	5	2	6	1	4	4	4	5	4	4	3	3	4	5		
112	35	2	4	3	7	2	3	4	3	3	3	4	3	4	5	3		
113	21	2	3	1	6	2	5	5	4	3	4	4	4	4	4	3		
114	40	2	4	2	6	1	3	3	4	3	3	3	3	5	4	4		
115	28	2	5	3	6	1	2	3	3	3	3	3	2	3	4	3		
116	27	2	3	3	6	2	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3		
117	32	2	5	3	6	1	5	4	2	4	4	4	4	4	4	4		
118	47	2	5	3	6	2	3	4	3	4	4	5	4	4	4	3		
119	39	1	3	1	6	2	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
120	30	1	4	3	7	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
121	26	2	4	2	8	1	4	4	5	3	3	5	1	3	3	3		
122	34	2	5	2	8	1	3	2	4	1	3	5	3	3	5	2		
123	38	1	4	3	7	1	3	2	3	4	1	3	2	4	2	3		
124	53	2	3	2	6	2	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3		
125	38	2	2	1	7	2	3	4	4	3	3	3	2	3	4	4		
126	40	2	3	2	7	2	4	4	4	3	3	4	3	3	2	4		
127	41	1	4	2	7	2	3	3	4	4	5	5	4	5	4	3		
128	27	2	5	1	7	2	3	2	2	3	3	5	2	2	5	1		
129	35	2	5	1	6	1	1	3	4	1	1	1	3	1	1	3		
130	31	2	5	3	7	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
131	42	2	4	3	6	2	1	3	1	3	3	1	3	1	1	3		
132	55	1	5	2	7	2	4	3	3	1	2	4	3	4	1	5		
133	43	2	5	3	8	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
134	47	2	4	1	7	1	5	5	3	3	3	4	4	5	4	5		
135	38	2	5	3	8	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	1		
136	24	2	5	1	6	2	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4		

1: EDADPADRE		29															Visible: 47 de 47 variables		
	EDADPAD	GÉNERO	NIVELDEI	ESTADOC	EDADDEL	GÉNEROD	ÍTEMA1	ÍTEMA2	ÍTEMA3	ÍTEMA4	ÍTEMA5	ÍTEMA6	ÍTEMA7	ÍTEMA8	ÍTEMA9	ÍTEMA10	ÍTEMB		
136	24	2	5	1	6	2	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4			
137	36	2	4	2	8	1	2	2	2	3	1	2	2	2	2	2			
138	26	2	4	3	7	1	4	4	3	4	4	5	3	4	5	4			
139	39	2	5	2	8	2	3	2	5	3	3	3	2	3	2	3			
140	26	2	4	2	7	2	4	3	4	4	2	4	2	4	3	4			
141	29	2	5	1	7	2	3	3	2	3	4	4	3	5	3	5			
142	41	2	3	1	7	1	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3			
143	36	2	5	1	7	2	4	3	4	3	2	3	2	3	3	4			
144	55	2	2	3	8	1	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4			
145	42	2	4	3	7	1	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3			
146	36	2	5	1	7	2	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5			
147	43	2	5	2	7	2	4	3	3	3	3	4	2	3	3	3			
148	30	2	5	1	6	2	4	2	2	3	4	2	4	3	3	4			
149	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-			
150	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-			
151	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-			
152	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-			
153	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-			
154	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-			
155	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-			
156	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-			
157	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-			
158	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-			
159	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-			
160	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-			
161	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-			
162	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-			
163	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-			

SPSS El procesador está preparado